

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA VEŘEJNÉ EKONOMIKY

Dostupnost veřejné správy na úseku matriky v mezinárodním srovnání

An International Comparison of the Availability of Public Administration in the Field
of Public Register

Student: Bc. Radka Grebeňová

Vedoucí diplomové práce: Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.

Ostrava 2013

Zadání diplomové práce

Student: **Bc. Radka Grebeňová**

Studijní program: N6202 Hospodářská politika a správa

Studijní obor: 6202T055 Veřejná ekonomika a správa

Specializace: 00 Veřejná ekonomika a správa

Téma: Dostupnost veřejné správy na úseku matriky v mezinárodním srovnání
An International Comparison of the Availability of Public Administration in the Field of Public Register

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Veřejná správa a její dostupnost
 3. Organizace správy matrik v České republice a ve vybraných státech
 4. Zhodnocení dostupnosti matriky ve vybraných zemích
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

BOVAIRD, Tony and Elke LÖFFLER. *Public management and Governance*. 2nd ed. London: Routledge, 2009. 374 p. ISBN 978-0-415-43043-2.

METTERS, Richard, Kathryn King-METTERS, Madeleine PULLMAN and Steve WALTON. *Successful Service Operations Management*, 2e. London: Tomson, 2006. 406 p. ISBN 13-978-0324-31447-2.

OCHRANA, František. *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: Ekopress, 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.

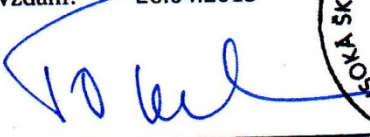
Formální náležitosti a rozsah diplomové práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

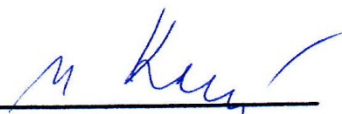
Vedoucí diplomové práce: **Ing. Iveta Vrabková, Ph.D.**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 26.04.2013



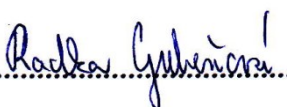

doc. Ing. Petr Tománek, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou tuto diplomovou práci včetně příloh vypracovala samostatně. Přílohy 2, 3, 4 jsem samostatně upravila.

V Ostravě dne 26. 04. 2013


.....
Bc. Radka Grebeňová

Chtěla bych velmi poděkovat paní Ing. Ivetě Vrabkové, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce a vstřícné poskytování cenných rad a informací.

V Ostravě dne 26. 04. 2013

OBSAH

1	ÚVOD	5
2	VEŘEJNÁ SPRÁVA A JEJÍ DOSTUPNOST.....	7
2.1	Charakteristika systému veřejné správy v České republice.....	7
2.2	Reforma veřejné správy v České republice	9
2.3	Dostupnost jako složka kvality veřejné správy	14
2.3.1	Metody a modely zvyšující kvalitu ve veřejné správě	17
2.3.2	Principy dobré správy.....	17
2.4	Zákazník veřejné správy	20
2.4.1	Poptávkový model veřejných služeb.....	21
2.4.2	Zákazník a jeho zapojení do procesu	22
2.5.	Metody moderního řízení.....	25
2.5.1.	Nástroje kvality	26
2.5.2	Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti České republiky 2012 až 2020	28
3	ORGANIZACE SPRÁVY MATRIK V ČESKÉ REPUBLICE A VE VYBRANÝCH STÁTECH.....	30
3.1	Matrika v České republice	30
3.1.1	Historie	30
3.1.2	Působnost matrik	34
3.1.3	Matrikář	36
3.1.4	Matriční knihy	36
3.1.5	Zápisy do matričních knih a doba uložení matriční knihy a sbírky listin	39
3.1.6	Prislušnost matričního úřadu k zápisu matriční události.....	40
3.1.7	Dostupnost a nahlížení do matrik.....	40
3.1.8	Digitalizace a elektronizace matrik	41
3.2	Matrika ve Slovenské republice	42
3.2.1	Historie	42

3.2.2	Působnost matrik	45
3.2.3	Správa matrik	47
3.2.4	Matrikář	47
3.2.5	Matriční knihy	47
3.2.6	Zápisy do matričních knih, příslušnost matričního úřadu k zápisu matriční události a doba uložení matričních knih	49
3.2.7	Digitalizace a elektronizace matrik	49
3.3	Matrika v Rakousku	50
3.3.1	Historie matrik	50
3.3.2	Působnost a správa matrik	52
3.3.3	Matriční knihy	52
3.3.4	Zápisy do matričních knih	55
3.3.5	Vytváření a ukládání knih, souborů a přenos dat z matričních knih	55
3.3.7	Digitalizace a elektronizace matrik	56
3.3.8	Acta Publica	57
4	ZHODNOCENÍ DOSTUPNOSTI MATRIKY VE VYBRANÝCH ZEMÍCH	58
4.1	Územní dostupnost	58
4.2	Elektronická dostupnost	62
4.3	SWOT analýza v podmínkách České republiky	64
5	ZÁVĚR	66
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		
SEZNAM ZKRATEK		
SEZNAM PŘÍLOH		

1 ÚVOD

Dnešní doba je velice uspěchaná. Lidé jsou stále něčím zaneprázdněni a na vyřizování záležitostí není mnoho času. Z tohoto důvodu je důležité, aby byla veřejná správa co nejvíce kvalitní a tedy i dostupná. To znamená, aby se požadované činnosti dělaly správně a včas, bez zbytečných chyb a odkladů. Měla by se snižovat byrokracie, tím zefektivnit, zjednodušit a urychlit komunikaci mezi občany a úřady. Současnou společnost lze označit jako společnost informační, která čím dál více podléhá trendu elektronizace.

Zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, považuje občana za základ státu. Tudíž problematika ve vybrané oblasti matrik se týká všech lidí, ať už chtějí nebo nechťejí. Někdy se jedná o šťastné životní situace, bohužel jindy o smutné. Vše začíná narozením, kdy je dítě zapsáno do knihy narození a je mu vydán rodný list. Za několik let dojde opět ke kontaktu s matrikou a to při uzavírání manželství či registrovaného partnerství. Tehdy je vydán oddací list. A poslední, tou nepříjemnou situací v životě člověka, je vydání úmrtního listu pozůstalým po smrti jejich blízké osoby.

Předmětem této diplomové práce je záležitost týkající se dostupnosti veřejné správy se zaměřením na matriční úřady v České republice, ve Slovenské republice a v Rakousku. Tyto země byly vybrány z důvodu společných hranic a také kvůli návaznosti na historii, zejména v období Rakouska-Uherska.

Cílem této diplomové práce je zhodnotit úroveň dostupnosti matričních úřadů v České republice v porovnání s dostupností matričních úřadů Slovenské republiky a Rakouska, a to na základě zvolených parametrů územní a elektronické dostupnosti.

K naplnění stanoveného cíle byly formulovány dvě hypotézy. Hypotéza č. 1: „*Územní dostupnost matričních úřadů v České republice je vyšší než územní dostupnost matričních úřadů na Slovensku a v Rakousku*“. Hypotéza č. 2: „*Elektronická dostupnost matričních úřadů v České republice je na srovnatelné úrovni s elektronickou dostupností matričních úřadů na Slovensku a Rakousku*.“

K naplnění výše stanoveného cíle a ověření hypotéz budou využity metody rešerše odborné literatury v oblasti řešeného tématu, kterým je kvalita ve veřejné správě se zaměřením na dostupnost, dále deskriptivní analýza odborných zdrojů, komparativní analýza územní a elektronické dostupnosti na úseku matričních úřadů u vybraných zemí, a nakonec bude provedena sumarizace poznatků s využitím SWOT analýzy s návrhy na zlepšení.

Diplomová práce je členěna do pěti kapitol a několika podkapitol. První kapitolu tvoří tento úvod a poslední kapitolou je závěr.

Druhá kapitola se bude zabývat veřejnou správou a její dostupností. Bude zde charakterizován systém veřejné správy v České republice, popsán vývoj reformy veřejné správy na území našeho státu a v neposlední řadě se bude věnovat kvalitě ve veřejné správě se zaměřením na její významnou složku, kterou je dostupnost.

Třetí kapitola se zaměřuje na matriky v České republice, ve Slovenské republice a v Rakousku. Zejména na jejich historii a vývoj, legislativu, působnost, správu, osobu matrikáře, matriční knihy a také hlavně na digitalizaci a elektronizaci matrik.

Ve čtvrté kapitole dochází k zhodnocení dostupnosti matrik ve vybraných zemích a to z pohledu dostupnosti územní i elektronické pomocí zjištěných dat a informací. Na závěr této kapitoly je zmíněn budoucí záměr Ministerstva vnitra našeho státu na úseku matrik a je provedena SWOT analýza dostupnosti matrik v podmínkách České republiky.

Při zpracování diplomové práce byly využity současné a relevantní odborné teoretické zdroje, interní dokumenty a informace získané z matričních úřadů a Ministerstev vnitra spolu s platnými právními předpisy. Seznam všech použitých zdrojů je uveden v závěru této diplomové práce.

2 VEŘEJNÁ SPRÁVA A JEJÍ DOSTUPNOST

Veřejná správa je správa veřejných záležitostí, vykonávaná ve veřejném zájmu a realizovaná veřejnými subjekty zmocněnými ze zákona. Řídí a spravuje veřejný sektor. Na rozdíl od soukromé správy je více vázána právem a její činnosti jsou převážně vrchnostenské. Je představována soustavou institucí, výkonných a řídicích činností, které jsou důsledkem objektivní potřeby společnosti, jelikož je člověku geneticky dáno žít ve společenství druhých lidí. Nositelé vrchnostenské veřejné moci se řídí dle čl. 3 odst. 2 Listiny základních práv a svobod. Každý stát si na svém území vytváří systém specializovaných institucí k výkonu a řízení činností své veřejné správy, (Hendrych, 2012).

2.1 Charakteristika systému veřejné správy v České republice

Pojmu veřejná správa je přikládán různý význam. Buďto se veřejnou správou rozumí druh činnosti (tzn. spravování), kdy jde o správu v materiálním (funkčním) pojetí nebo se jím rozumí instituce (úřad, organizace), která tuto veřejnou správu vykonává a zde jde o pojetí formální (organizační, institucionální). V prvním vymezení (materiálním) je veřejná správa činností státních či jiných veřejných institucí, ale svým obsahem není činností soudní ani zákonodárnou. Dále se ještě na toto pojetí dívá z pohledu pozitivního a negativního.¹ Kdežto ve druhém vymezení (formálním) je kladen důraz na instituce a jejich orgány, jež mají pravomoc a působnost řešit veřejné úkoly, ale ty nesmí být uloženy soudům nebo parlamentu. Oba přístupy veřejné správy se zcela nekryjí, (Hendrych, 2012).

Hendrych (2012) rozděluje veřejnou správu podle jednotlivých druhů a to dle:

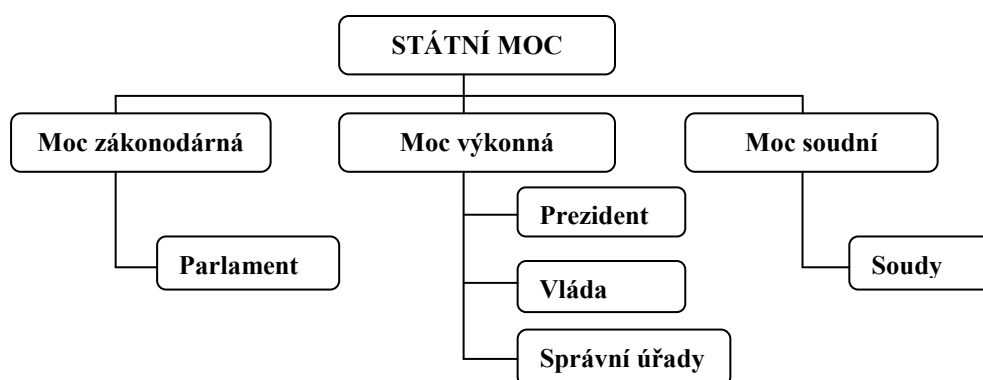
- organizačního uspořádání,
- právní formy,
- úkolů veřejné správy.

Jiný způsob používá Hoetzel, který diferencuje veřejnou správu na (1) vrchnostenskou a nevrchnostenskou, (2) vázanou a volnou, (3) politickou (jakožto součást vnitřní správy) a contrario (zahraniční, vojenská atd.), (4) fakultativní a obligatorní, (5) státní a samosprávu, (6) správu a správní soudnictví, (7) správu a policii, (In Hendrych, 2012, s. 11).

¹ **Pozitivní vymezení** veřejné správy je dle Hendrycha pokus o popis správních úkonů a o jejich zobecnění metodami používanými především v právní vědě. **Negativní vymezení** vychází především z nepřesvědčivých pokusů o pozitivní vyjádření veřejné správy a je založeno na substrakci (odečítání).

Na systém veřejné správy v České republice je nahlíženo ze dvou pohledů. Zprv je to členění ve vztahu k základnímu poslání institucí, jež je uplatňováno demokratickými principy v řízení státu spolu se zákonodárnou (Parlament ČR), výkonnou (Vláda a prezident ČR) a soudní (soudy obecné, správní, ústavní) mocí, případně mocí kontrolní (Národní banka, Nejvyšší kontrolní úřad). Tento pohled je tzv. veřejná správa v širším pojetí a její znázornění lze vidět na Obr. 2.1, (Rektořík, 2003).

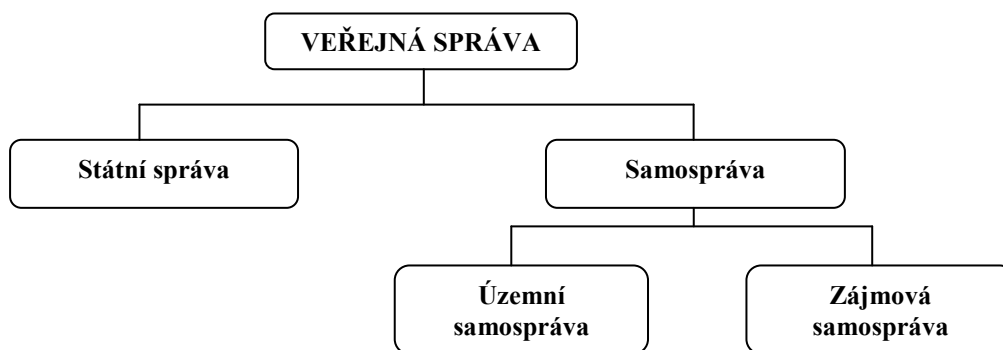
Obr. 2.1 Veřejná správa v širším pojetí



Pramen: REKTOŘÍK, Jaroslav; Jan ŠELEŠOVSKÝ a kol. *Kontrolní systémy veřejné správy a veřejného sektoru*. (2003, s. 13).

Druhé členění je ve vztahu k principům rozhodování o potřebách občanů a jejich zabezpečení na státní správu a samosprávu. Samospráva je dále segmentována na územní a zájmovou. Územní samospráva se v podmínkách České republiky dělí dle ústavy na vyšší územně samosprávné celky, které jsou reprezentovány 13 kraji a hlavním městem Praha, a základní územně samosprávné celky, což zastupují obce. Mezi zájmovou samosprávu je možno zařadit sdružení, komory, svazy. Tento pohled je tzv. veřejná správa v užším pojetí a její znázornění lze vidět na Obr. 2.2, (Rektořík, 2003).

Obr. 2.2 Veřejná správa v užším pojetí



Pramen: REKTORÍK, Jaroslav; Jan ŠELEŠOVSKÝ a kol. *Kontrolní systémy veřejné správy a veřejného sektoru*. (2003, s. 13).

V diplomové práci je řešena **působnost matričních úřadů**, které spadají do kompetence ministerstva vnitra (státní správa) a přenesenou působnost vykonávají základní územně samosprávné celky – obce.

Hendrych (2012) definuje **státní správu** jako správu, která je vykonávána orgány státu a to buď přímo, nebo nepřímo. Mezi **přímé vykonavatele** státní správy patří orgány státu, správní úřady a organizační složky státu např. prezident, vláda, ministerstva, jiné správní úřady, úřady s celostátní působností přímo řízené vládou nebo ministerstvy, úřady s omezenou územní působností, veřejné ozbrojené sbory či jiné veřejné sbory a tzv. nezávislé státní úřady. Mezi **nepřímé vykonavatele** se řadí jiné právní subjekty, na které byl delegován výkon státní správy v určeném rozsahu a to zákonem či rozhodnutím, přičemž delegace se provádí pomocí přenesené působnosti na územně samosprávné celky.

2.2 Reforma veřejné správy v České republice

Reforma veřejné správy v širším slova smyslu je dle Matuly a Kuby, „*proces přizpůsobování správy požadavkům, které na ni společnost klade*.“ Otázkou pouze je, zda v dané fázi tyto požadavky vedou k vývoji v zásadě kontinuálního procesu s reformními prvky, nebo zda se prosazuje soubor vzájemně provázaných procesů v ekonomické, legislativní a organizační sféře a v prostorovém uspořádání správy, (In Sborník příspěvků, 2007, s. 9).

Vrabková (2013, s. 53) definuje reformu veřejné správy jako „*proces přinášející změnu systémového charakteru. Přistoupení k reformě bývá podníceno změnou, a to jednou či více podmínek společenského, sociálního, politického, ekonomického, technologického i ekologického rázu. Ve veřejné správě je reforma spojena s její institucionální a věcnou stránkou, a dochází tak k přehodnocení organizace pravomocí včetně samotné náplně jejich*

úkolu.“ Reforma veřejné správy se uskutečňuje ve třech oblastech, jak je možno vidět na Obr. 2.3.

Obr. 2.3 Oblasti reformy veřejné správy v České republice



Pramen: VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě*. (2013, s. 53).

Reforma veřejné správy se rozděluje do dvou hlavních etap. První etapa se vymezuje na období let 1990 – 1999 a je dále členěna na období federálního státu, období první a druhé koaliční vlády a období přechodné vlády. Druhá etapa začíná koncem roku 1999 a jedná se o krajské zřízení.

V období federálního státu 1990 – 1992 nebyla pouze územní samospráva na obecním stupni, která existovala od voleb do obecních zastupitelstev, a okresní úřady, které vznikly na okresním stupni jako orgány státní správy s všeobecnou působností, ale také zde působily tzv. **dekoncentrované orgány státní správy**, jež sloužily pro některé oblasti státní správy v okresech a krajích. V srpnu 1991 vláda přijala zemské uspořádání, kde byly dva stupně státní správy:

- první stupeň – pověřené obecní úřady,
- druhý (odvolávací) stupeň – okresní úřady.

Roky 1992 – 1996 se nazývají **období koaliční vlády**, kdy posledního října 1992 vznikl **Úřad pro legislativu a veřejnou správu** (dále ÚLVS). Byl zřízen k tomu, aby plnil cíle spojené s legislativní činností vlády a dále úkoly, které byly důsledkem tehdejší reformy veřejné správy. V červnu 1993 byl ÚLVS předložen návrh reformy územní správy České republiky, ale jeho projednání vláda ustavičně odkládala. Největším diskutovaným problémem byl počet vyšších územních samosprávných celků (dále jen VÚSC) a institucionální řešení vztahu státní správy a samosprávy. Aniž by byla projednána a poté schválena koncepce reformy územní správy, tak se na základě plánu vlády v ÚLVS přichystaly návrhy ústavního zákona o vytvoření VÚSC a návrhy zákona o jejich působnosti.

Nakonec byl navržen **vznik sedmnácti VÚSC**. Zejména v oblasti školství, kultury, zdravotnictví a sociálního zabezpečení se předpokládala decentralizace státní správy na VÚSC.

Dne 28. října 1994 komise předložila vládě dokument o reformě veřejné správy s názvem „Záměry vlády ČR v oblasti reformy veřejné správy“. Vláda se usnesla a tento dokument schválila. Jeho obsahem bylo:

- připravit volby do zastupitelstev,
- překonat nefunkční rozdrobenost malých obcí,
- zachovat postavení okresních úřadů jako orgánů státní správy s všeobecnou působností,
- prověřit nezbytnost existence některých dekoncentrovaných orgánů státní správy v území a případné budoucí požadavky na vznik dalších takových orgánů,
- navrhnout právní úpravu řešení situací, kdy obec odmítá dodržovat stanovené zákony,
- řešit otázku financování samosprávných funkcí VÚSC,
- v maximální možné míře přenést do krajských úřadů prvoinstanční působnost ministerstev, hlavně na úseku odpadového hospodářství, vodního hospodářství a ochrany přírody.

Až od února 1996 byla věnována pozornost ústřední státní správě a vydala se **Zpráva o přípravě reformy ústřední státní správy** a o jejím následném postupu. Její součástí byly návrhy o:

- zrušení prováděcích právních předpisů,
- zkvalitnění kvalifikace státních úředníků,
- výhodnějším způsobu právní působnosti ministerstev a jiných ústředních správních úřadů,
- zjednodušení vnitřní organizace ministerstev a její sjednocení pro všechna ministerstva.

V této době bylo mnoho nejasností, které se týkaly veřejné služby, a proto dalším z úkolů reformy veřejné správy byla **příprava zákona o státní službě**. Neexistovala žádná ústřední instituce, jež by se zabývala vzděláváním pracovníků ve veřejné správě, což byla potíž, protože zaměstnanci státní správy se vzdělávali nekoordinovaně a nesystematicky. Tudíž v roce 1994 se této tematiky ujal ÚLVS v souvislosti s programem PHARE a britským

fondem KNOW-HOW. Musel vytvořit analytickou studii o potřebách vzdělávání ve státní správě v České republice pro Evropský institut veřejné správy (EIPA). A díky tomu došlo ke zřízení několika kurzů pro všechny ústřední úřady. Kurzy se zaměřovaly zejména na oblast zdokonalování praxe řízení a managementu ve státní správě.

Období druhé koaliční vlády a přechodné vlády 1996 – 1998 s sebou přináší dva zásadní dokumenty – programové prohlášení vlády a koaliční dohodu. **Programové prohlášení** pokládala vláda za svou prioritu. Obsahovalo informace týkající se dodržování ústavního pořádku, racionalizace veřejné správy a zlepšení její profesionalizace. Kdežto **koaliční dohoda** se vyjadřovala ke konkrétním postupům v úseku státní správy a samosprávy. Jednalo se o zřízení regionální samosprávy, o přípravu změny zákona o rozpočtových pravidlech, o revizi pravomocí všech hladin a institucí veřejné správy a také o přípravu zákona o státní službě, majetku státu a základních soukromoprávních kodexech.

V lednu 1998 byla prezidentem republiky **jmenována nová vláda**, jelikož stará vláda podala na konci listopadu 1997 demisi. Nezaměřovala se na strukturální změny, ale spíše na **změny personální**. Zrušila Úřad pro legislativu a veřejnou správu, jejíž kompetence přešly na ministerstvo spravedlnosti. Změnila také působnost některých ministerstev či jiných ústředních orgánů. Obsahovala 14 ministerstev, z nichž ministerstvo vnitra a ministerstvo spravedlnosti se nejvíce věnovaly reformě a v červnu 1997 předložili ministři koncepci reformy veřejné správy, která byla vládou schválena v březnu 1998.

V této etapě reformy se vláda zaměřovala především na to, aby byly v souladu činnosti orgánů územní samosprávy s Ústavou a s dokumenty Evropské unie. Jednalo se hlavně o decentralizaci a stabilitu státní správy, její zefektivnění, ochranu před politickými vlivy, dále o právní úpravu státní služby, o dělbu působnosti v samosprávě mezi obcemi a VÚSC a vznik správního soudnictví spolu s novou úpravou správního řízení. Parlament republiky 3. prosince 1997 ústavní zákon nakonec přijal a vytvořilo se 14 VÚSC.

Od roku **1998** probíhalo pokračování reformy veřejné správy. **Česká republika žádala o přijetí do Evropské Unie** a Evropská komise publikovalo své stanovisko, které nebylo příliš optimistické. Kritizovala neexistenci regionální samosprávy, nebyť právní úpravy postavení veřejných zaměstnanců tzn. neexistenci zákona o státní službě a také to, že není dána strategie reformy veřejné správy, která by se měla sice postupně, ale s dostatečnou rychlostí uskutečnit. Díky těmto výsledkům si vláda ČR stanovila jednu ze svých priorit a to reformu veřejné správy. Týkala se především vytvoření:

- zákonných předloh, jež by naplnily ústavní zákon o vytvoření VÚSC – krajů,

- návrhů zákonů, které by umožňovaly rozšíření spoluúčasti občanů, tzn. ombudsman, referendum,
- návrhů zákona o státní službě,
- rozpočtovou a daňovou reformu.

Po předložení konceptu ministrem vnitra jej 26. května 1999 vláda schválila a vycházel z uvědomění, že jde o dlouhodobý proces, který tvoří celý komplex dílčích koncepcí, jež směřují k hlavnímu cíli, což byla reforma veřejné správy.

Koncem roku 1999 začíná **druhá etapa – krajské zřízení**. Díky předešlé koncepci vznikl zákon o obcích, o okresech, o krajích, o volbách do zastupitelstev krajů, zákon o hlavním městě Praze a koncem roku 1999 i soubor finančních zákonů. K nim byl ještě zařazen i zákon o podpoře regionálního rozvoje a všechny tyto právní dokumenty dohromady tvořily podklad pro realizaci krajského řízení. Až do 1. ledna 2001 trvalo, než krajská zastupitelstva, krajské úřady a jiné krajské orgány začaly provádět vlastní činnost. To znamenalo ukončení druhé etapy decentralizace správy v České republice, ale pouze co se týče legislativy.

Druhá fáze reformy byla významná díky několika důležitým změnám, které probíhaly od 1. ledna 2003. Začalo to **přenesením pravomocí na úřady s rozšířenou působností**, jejichž počet činil 205, aby se státní správa přiblížila občanům. Dále se kompetence, které nevyžadovaly přímý osobní kontakt s občany, přenesly **na krajské úřady a další správní úřady** a to vše kvůli zániku 73 okresních úřadů na konci prosince 2002. Spolu s pravomocemi byl poskytnut nižší úrovni správy movitý majetek a byli převedeni i někteří úředníci. Vzhledem ke skutečnosti, že bylo vše v počátcích, tak na zjednodušení a zajištění určitých agend uzavřely **obce smlouvy s obcemi rozšířenou působností**. O všech změnách byla informována také veřejnost prostřednictvím Ministerstva vnitra. Tyto změny způsobily **posílení samosprávy, lepší dostupnost veřejné správy občanům a zjednodušení kontaktu s úřady**.

Po přenosu kompetencí bylo nutné vytvořit další upřesnění, která se týkala především personálních, materiálních a finančních podmínek samosprávných celků. Zákonem se schválil objem finančních prostředků pro samosprávné celky, později podmínky financování výkonu státní správy a také se stanovila výše příspěvků na výkon státní správy v přenesené působnosti.

V této době vznikl nový model, který byl nazván „**jednotný model veřejné správy**“. To znamenalo, že krajský úřad působil v oblasti krajské samosprávy a činil úkoly jak na samosprávné, tak i na přenesené působnosti státní správy, jak tomu bylo i na úrovni obcí.

Činnosti obecních úřadů s rozšířenou působností od 1. 1. 2003:

- vydávání občanských, řidičských, technických průkazů, cestovních dokladů,
- vydávání povolení zvláštního užívání a uzavírek silnic II. a III. třídy,
- evidence motorových vozidel,
- působnost na úseku živnostenské agendy,
- rozhodování o poskytnutí pečovatelské služby ve vlastním zařízení,
- zajištění výkonu státní správy v oblasti ochrany přírody a krajiny, ovzduší, vodního a odpadového hospodářství, rybářství, myslivosti, státní správy lesů atd.

Činnosti krajských úřadů od 1. 1. 2003:

- provádění odvolacího řízení proti rozhodnutí obcí v přenesené působnosti,
- vydávání povolení zvláštního užívání a uzavírek silnic I. třídy apod.

Činnosti jiných správních úřadů od 1. 1. 2003:

- rozhodování o pozemkových úpravách, restitučních nárocích – Pozemkový úřad,
- správa majetku státu – Úřad pro zastupování státu ve věcech majetkových,
- archivní správa oblastních archivů – Archivy atd.

Činnosti ústředních správních úřadů od 1. 1. 2003:

- program Evropské unie – Ministerstvo pro místní rozvoj,
- dozor nad samostatnou působností obcí – Ministerstvo vnitra,
- rozhodování o příspěvku na obnovu památek – Ministerstvo kultury,
- krizové řízení – Hasičský záchranný sbor apod.,
(Sborník příspěvků, 2007; Wokoun, Mates, 2006; Reforma veřejné správy, online).

2.3 Dostupnost jako složka kvality veřejné správy

Kvalitu není jednoduché definovat. Obecně lze říci, že se jedná o vlastnost nebo soubor vlastností, které dávají produktu schopnost splnit požadavky zákazníků. **Kvalita ve veřejné**

správě je míra naplňování oprávněných požadavků zákazníků na požadovanou veřejnou službu nebo občanům na kvalitu života v dané obci, kraji či regionu, (Potůček, 2005).

Bovaird, Löffler (2009, s. 166) rozlišují kvalitu ze čtyř pohledů:

- kvalita jako shoda se specifikací (vyplývá z techniky),
- kvalita jako vhodnost pro daný účel (vyplývá ze systémového řízení),
- kvalita jako sladění vstupů, výstupů a výsledky procesů (vyplývá nejen ze systémového, ale i ze strategického řízení),
- kvalita jako splnění očekávání zákazníků (vyplývá z psychologie spotřebitele),
- kvalita jako citové zapojení (vyplývá z psychologie přístupu).

Kvalitu můžeme hodnotit ze dvou pohledů a to z objektivního a subjektivního. **Objektivní pohled** znamená, že kvalita vychází z norem, standardů, právních předpisů. **Subjektivní pohled** nám ukazuje individuální preference a požadavky zákazníka. Dále existují objektivní a subjektivní indikátory kvality. Rozdíl mezi nimi je takový, že objektivní indikátory nelze kvantitativně identifikovat, kdežto subjektivní lze.

Jestliže dochází k hodnocení kvality, existuje zde několik faktorů, které ji ovlivňují. Jedná se především o prostředí a pohodlí, spolehlivost, **dostupnost**, schopnost reagovat, způsobilost, zabezpečení, informace, komunikaci, důvěryhodnost, porozumění zákazníkovi, cenu a čas, (In Bovaird, Löffler, 2009, s. 167).

Jiným autorem, který se věnuje službám, jako složce ovlivňující kvalitu, je Půček (2005). Ten se zaměřuje zejména na zjistitelné znaky služby, které dále rozděluje na (1) **měřitelné zákazníkem** (kvantitativní) a (2) **porovnávané zákazníkem** (kvalitativní). Půček jmenuje tyto znaky služby (a) **dostupnost**, (b) spolehlivost, (c) čekací doba a doba vyřízení, (d) kompetence a způsobilost, (e) přijetí, zacházení a porozumění, (f) komunikace a prostředí, (g) jistota a bezpečnost, (h) technické vybavení, (ch) důvěryhodnost, (i) počet návštěv, (In Půček, 2005, s. 18 – 19).

Kromě obecných znaků definuje Půček (2005) také znaky pro konkrétní službu, kde využívá diagramu afinity pro seskupení námětů týkajících se znaků služeb do logických celků. Diagram je možno vidět na Obr. 2.4.

Obr. 2.4 Diagram afinity znaků služby



Pramen: PŮČEK, Milan a kol. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy – soubor příkladů*. (2005, s. 19).

Dostupnost ve veřejné správě lze rozdělit na (a) **přímou** neboli fyzickou a (b) **nepřímou** neboli elektronickou. Výhodou fyzické dostupnosti je přímý kontakt mezi klientem (občanem) a úředníkem naopak nevýhodou může být doba čekání, neochota ze strany úředníka apod. Výhodou elektronické dostupnosti je vyřízení záležitostí na dálku, stejné podmínky pro všechny (např. u handicapovaných osob) a nevýhodou může být neznalost výpočetní techniky apod.

Dostupnost ovlivňuje kvalitu veřejné správy, která je ovlivněna veřejnými službami. Služby mají své specifické vlastnosti, kterými se liší od zboží a díky nim je správa náročnější a vyžaduje jiný způsob myšlení na rozdíl od tradičních manažerských praktik. Mezi nejdůležitější charakteristiky je možno zařadit:

- nehmotnost – je nejcharakterističtější vlastností služeb,
- nehmatatelnost – nemůžeme si ji prohlédnout, vyzkoušet,
- neoddělitelnost – při produkci dochází zároveň ke konzumaci, je častou příčinou lokálních monopolů poskytovatelů služeb,
- heterogenita (variabilita) – souvisí se standardem kvality služeb,
- výsledkem není vlastnictví – zákazník (občan) má právo pouze na poskytnutí služby,
- v průběhu jejich poskytování je zákazník v přímém kontaktu s dodavatelem,
- nelze je inventarizovat apod., (In Metters, 2006, s. 4).

Pojmem **veřejná služba** se rozumí takový druh služeb, kde uživatelem (spotřebitelem – reálným či potenciálním) je veřejnost jako sociální subjekt a producentem (poskytovatelem) je orgán veřejné správy definovaný zákonem, který veřejnou službu také zabezpečuje a reguluje. Cílem je uspokojení společenských potřeb při respektování principu subsidiarity, (Ochrana, 2007).

Veřejné služby jsou charakteristické tím, že by měly být spolehlivé, profesionální, komunikativní, vnímavé, odborné, důvěryhodné, vstřícné, dostupné, pružné, prozákaznické, (In Bovaird, Löffler, 2009).

2.3.1 Metody a modely zvyšující kvalitu ve veřejné správě

V dnešní době existují metody a modely založené na koncepci Total Quality Management (TQM), které vytvářejí předpoklady pro zvyšování kvality veřejné správy. Dle Doležalové (2012) je TQM „*nejkomplexnější a nejúčinnější systém řízení definovaný jako dobře naplánovaný celopodnikový proces neustálého zlepšování všech podnikových činností tak, aby se dosáhlo spokojenosti všech vnitřních i vnějších zákazníků.*“ Smyslem je tedy pomoci všem pracovníků uspokojování všech zákazníků při co nejmenších nákladech, (Doležalová, 2012, s. 77).

K nejvýznamnějším metodám zvyšující kvalitu v podmínkách veřejné správy České republiky se řadí model CAF (Common Assessment Framework) a benchmarking. Dále lze také uvést model excellence EFQM (European Foundation for Quality Management), metodu Balanced Scorecard, EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), normy řady ISO 9000, ISO 14 001, ISO 27 001, Chartu občana, Místní Agendu 21, Six Sigma, controlling a společenskou odpovědnost organizací, jež jsou rovněž ve veřejné správě používány (Národní politika kvality, online).

2.3.2 Principy dobré správy

Pokud má být veřejná správa kvalitní a dostupná, tak se musí řídit tzv. **principy dobré správy**². Jde o neformální zásady kvalitního spravování věcí veřejných vycházejících z ústavních zásad, morálních pravidel, obecných právních principů a legitimních společenských očekávání. Jde o to, že úřady vykonávají jen činnosti, které jsou v souladu se zákonem.

² Principy dobré správy byly formulovány Veřejným ochráncem práv na konferenci dne 22. března 2006. Prostřednictvím souhrnné zprávy o činnosti za rok 2006 s nimi byla seznámena Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky spolu s veřejností.

Mezi principy dobré správy patří:

- soulad s právem,
- nestrannost,
- včasnost,
- předvídatelnost,
- přesvědčivost,
- přiměřenost,
- efektivnost,
- odpovědnost,
- otevřenost,
- vstřícnost, (Ministerstvo vnitra, 2011, s. 9 – 12).

Soulad s právem znamená, že úřad vykonává své činnosti tak, aby byly v souladu s právním řádem České republiky. Může nastat situace, kdy je **výklad právního ustanovení nejednoznačný**. V takovém případě ho úřad vykládá podle jeho významu a přitom dodržuje hlavně konstantní judikaturu soudů a stanoviska nadřízeného úřadu, který danému podřízenému úřadu poskytne srozumitelné a jednoznačné stanovisko k vyřešení určitého právního problému. A také sjednocuje postupy úřadů v důležitých právních činnostech tím, že vydává závazné právní stanoviska.

Princip nestrannosti se vztahuje zejména k osobě úředníka. Ten by neměl dělat rozdíly mezi jednotlivými zákazníky (občany) a měl by se chovat ve shodné situaci ke všem osobám stejně, přičemž musí dodržovat **princip přiměřenosti**. Jestliže dojde k situaci, kdy nelze splnit přání a požadavky nějakého občana, musí tento stav odůvodnit. Dále by se měl zdržet od všech svých predsudků, nenechat ostatní pochybovat o jeho nepodjatosti a zachovat náboženskou a politickou neutralitu. Může se stát, že bude na úředníka podána stížnost. Potom je tento problém řešen jiným úředníkem a zjišťují se tvrzení obou stran, aby byl výsledek zjištěné skutečnosti **objektivní**.

Dalším důležitým principem je **včasnost**. Jakékoli podání osoby vyřizuje úřad v racionálním a patřičném čase **bez zbytečného protahování**. Někdy dochází k situaci, kdy vyřízení trvá delší dobu. Tehdy musí úřad obeznámit občana s těmito okolnostmi, s důvody, proč nastaly a také musí uvést předpokládaný termín dokončení. Jestliže může rozhodnutí úřadu ovlivňovat výsledek jiného řízení, snaží se úřad rozhodnout ještě před skončením tohoto řízení a o svém postupu informuje dané úřady, pro něž je výsledek podstatný. Řízení,

kteřá vznikají z vlastního podnětu úřadu, jsou zahájena ihned, jakmile se dovědí o důvodu a ukončena co nejrychleji.

Předvídatelnost znamená takové jednání úřadu, které uskutečňuje zákonné očekávání občanů a rozhodnutí vyplývá z podobných případů v minulosti, buď na úrovni stejných úřadů, nebo na úrovni úřadů nadřazených, tzn. ve srovnatelných případech se používají **srovnatelné postupy**. Za podmínky, že došlo k velkému odchýlení oproti předešlé praxi, musí to úřad uvést v rozhodnutí a své postupy odůvodnit. Pokud dojde ke změně pravidel, musí být tyto změny s předstihem zveřejněny. Úřady mají strukturu důležitých dokumentů přehlednou a ustálenou, aby se s nimi dalo lehce seznámit.

Princip přesvědčivosti dává občanu možnost pochopit záměr řízení, měl by mít přehled o jeho průběhu a mít možnost využívat svá procesní práva. Z tohoto důvodu úředník při řízení poskytuje osobě **přiměřené informace** o daných skutečnostech, o povinnostech vůči úřadu a jak úřad v určitých činnostech postupuje. Při jednání s občanem musí brát v potaz jeho intelektuální a dorozumívací schopnosti a zodpovídat jeho dotazy **co nejpřesněji**. I veškeré úřední dokumenty pro veřejnost jsou psány jednoduchým jazykem, aby jim všichni dobře porozuměli.

Přiměřenost se vztahuje na činnosti úřadu. Ten nesmí postihovat práva občanů, ale může zasahovat do jejich práv a zájmů tam, kde je to nutné kvůli dosažení účelu řízení, ale jen **v omezené míře**. Přitom musí brát ohled na danou situaci osoby, aby postup vůči ní nebyl příliš tvrdý a nepřiměřený. Člověku jsou stanoveny povinnosti a čas na jejich splnění.

Dalším nepostradatelným principem je **efektivnost**. Úřad se snaží o **komplexní řešení** činností, tzn., když obdrží podání organizační jednotka či obor, v jehož kompetenci to není, tak to předá dále na věcně příslušnou oblast a informuje občana. V jiném případě může nastat skutečnost, že je věc řešena více úřady, organizačními jednotkami nebo obory. Všichni se navzájem informují, předávají informace o postupu a ten koordinují. Vše pak podléhá **následné kontrole**.

Princip odpovědnosti znamená, že úřad řeší veškeré záležitosti, jež spadají do jeho kompetence. Při svých jednáních postupuje tak, aby nedocházelo ke škodám na zdraví a majetku osob, státu i na veřejných statcích. Jestliže udělá chybu, tak ji přizná, písemně se za ni omluví přímo určité osobě a neodkladně učiní vše proto, aby došlo k nápravě. Také informuje člověka o možnosti náhrady škody, která vznikla špatným úředním postupem. Úřad je **za všechny získané informace zodpovědný**, nakládá s nimi citlivě a bezpečně a bere ohled na soukromí a rodinný život občanů.

Otevřenost je možnost lidí nahlížet do úředních dokumentů a pořizovat si jejich kopie. Při této aktivitě ale dochází k omezení týkající se ochrany osobních údajů, obchodních tajemství, soukromí, oprávněných zájmů jiných osob, utajovaných informací či jiných zákonných limitů. Úřad vede **spisový pořádek**, takže není problém jednotlivé dokumenty vyhledat. Za činnosti uvedené výše se platí poplatky, ale jen tak vysoké, aby nebránily občanům k jejich získání. V budově úřadu jsou umístěny **informační systémy**, takže se osoby mohou jednoduše zorientovat a identifikovat jednotlivé úředníky, kteří při styku s občanem uvádí své jméno, funkci a telefonní popř. e-mailový kontakt.

Vstřícnost se vztahuje k osobě úředníka. Ten je povinen chovat se k zákazníkům (občanům) i ke spolupracovníkům zdvořile, s respektem, věnovat pozornost všem sdělením, odpovídat na všechna podání a co nejvíce se snažit splnit cíl, se kterým osoba přišla. Jeho náplní práce je **služba veřejnosti**, (Ministerstvo vnitra, 2011).

2.4 Zákazník veřejné správy

Zákazníka ve veřejné správě lze v dnešní době rozdělit do dvou skupin. Je to zákazník externí a interní. **Externí zákazníci** (občané) využívají služeb veřejné správy a hodnotí je. Kdežto **interními zákazníky** jsou myšleni všichni zaměstnanci úřadu, jelikož jejich práce je závislá na činnosti předchozího zaměstnance. Tedy zaměstnanec, který práci předává je dodavatelem a zaměstnanec, který práci přijímá je zákazníkem. Jedná se o dodavatelsko-odběratelské vztahy. V minulosti tomu bylo jinak. Existovali dodavatelé, kteří služby předávali do organizace, ta je svými činnostmi zpracovala a předala svým zákazníkům. Dodavatelé a zákazníci byli externí subjekty. Porovnání mezi minulým a současným pohledem na dodavatele a zákazníky lze vidět v Příloze 1.

Externí zákazník byl v minulosti vyloučen v procesu poskytování služeb. Ale časem se přišlo na to, že musí být jeho součástí, aby se napravovaly chyby a tím se vylepšovala kvalita veřejných služeb. Scholtes, Steibel a Joiner navrhli šest kroků pro identifikaci potřeb externího zákazníka. Jsou jimi:

- spekulace o výsledcích,
- naplánování získávání informací,
- shromažďování informací,
- analýza výsledků,
- kontrola výsledků,
- přijetí opatření, (In Goetsch, Davis, 2012, s. 98).

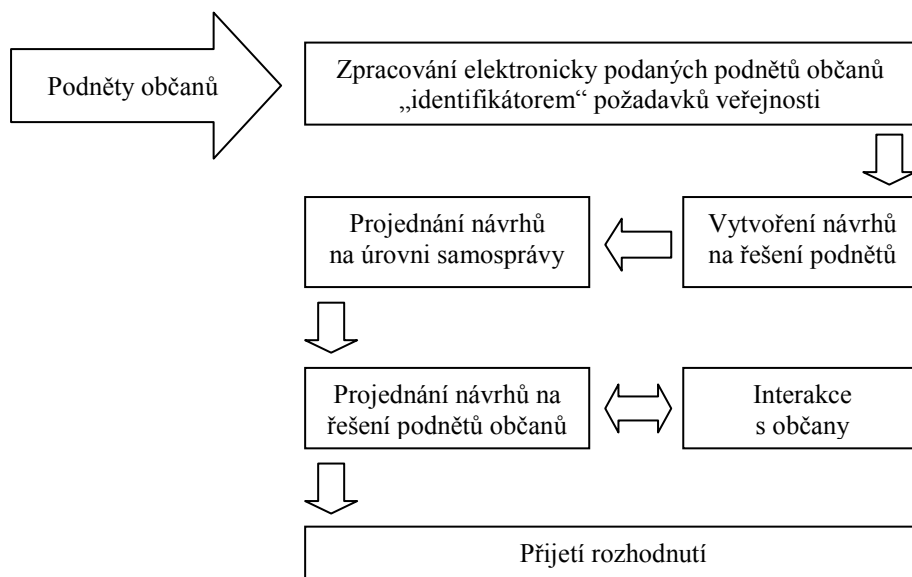
U **interních zákazníků** je nejdůležitější komunikace. Tu je možno vylepšovat pomocí školení (zlepšování dovednosti komunikovat), včasným řešením začínajících problémů na pracovišti, tvořením pracovních týmů pro vykonání určitého úkolu – z jednoho oddělení nebo vzniklé z pracovníků různých oddělení organizace, (In Goetsch, Davis, 2012).

2.4.1 Poptávkový model veřejných služeb

Z ekonomického hlediska je veřejná služba ekonomickým statkem kolektivní spotřeby. Může být buď čistě veřejná (kvantitativně a kvalitativně nedělitelná ze spotřeby) nebo smíšená (kvantitativně dělitelná, kvalitativně nedělitelná ze spotřeby). Ze systémového hlediska lze veřejné služby nabízet dvěma různými způsoby. První přístup je nabídkový a druhý přístup je poptávkový (orientovaný na občana – zákazníka).

Díky těmto dvěma přístupům existují dva modely a to nabídkový a poptávkový. **Poptávkový model** veřejných služeb je typický tím, že existuje prvek (pracovník úřadu), který se zajímá o poptávku (požadavky) občanů po veřejných službách v dané municipalitě. Postup lze vidět na Obr. 2.5, (Ochrana, 2007).

Obr. 2.5 Informační systém veřejné správy



Pramen: OCHRANA, František. *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. (2007, s. 11).

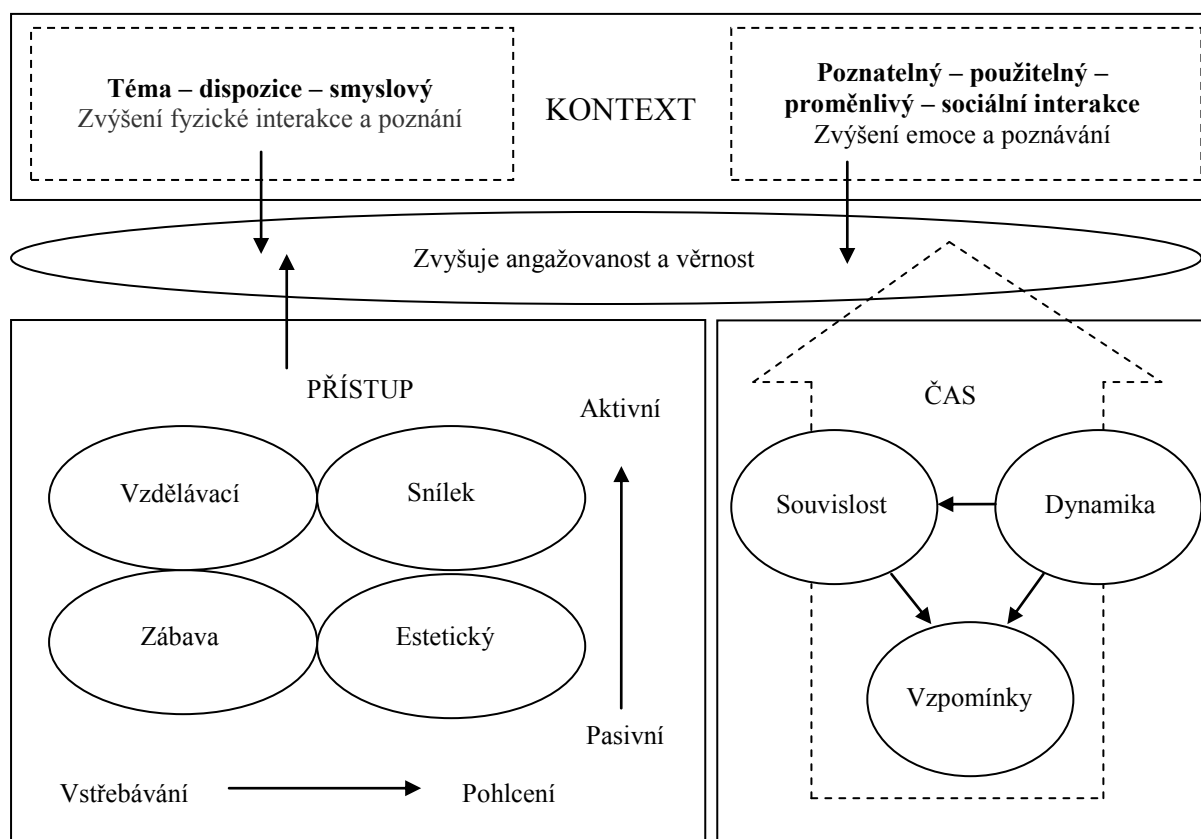
Pro zjištění poptávky a pro vyhodnocení jejich kvality na úrovni municipalit slouží (1) **metoda rozhovoru** – lze si vybrat z různých typů rozhovoru např. rozhovor řízený, otevřený, skrytý, standardizovaný, panelový nebo skupinový rozhovor; (2) **metoda dotazníková** – jedná se o zjišťování empirických údajů formou otázek, které vyplňuje

samotný občan, kterým dochází k získání prvotních dat, jež se zpracovávají pomocí matematicko-statistických metod. Otázky mohou být otevřené, uzavřené, dichotomické (odpověď je buď ano, nebo ne popř. nedovedu posoudit), filtrační (podmínkou je znalost dotazovaných na danou problematiku), uzavřené více výběrové, polouzavřené více výběrové otázky (při zjištění dodatečných informací), více variantní vylučovací otázka (odpověď kladná, nebo záporná), více variantní otázky konjunktivní (možno vybrat více odpovědí), stupnicové otázky (používá se u měření intenzity poptávky pomocí slovní či číselné stupnice), komparativní stupnicové otázky (porovnávání zkoumaných problémů se zařazením do dané stupnice, které jsou přiděleny body), nepřímé otázky nebo otázky dialogové; (3) **deskriptivní metoda** – informace se získávají od uživatelů veřejných služeb formou volného popisu určitého problému a to zejména v situacích, kdy se jedná o mezilidské vztahy; (4) **obsahová analýza** – jedná se o systematické kvantitativní zkoumání získaných informací od občanů podaných formou dopisů, stížností, podnětů, zveřejnění, návrhů. Jejím cílem je zjistit zaměření obsahu textů popř. ústních námětů občanů, (Ochrana, 2007, s. 12 – 52).

2.4.2 Zákazník a jeho zapojení do procesu

Poskytovatelé veřejných služeb se snaží, aby byli zákazníci (občané) co nejvíce spokojeni. Jejich spokojenost je tím vyšší, čím více se mohou zapojovat do procesu vytváření služeb (jejich názory, postoje ke změnám) a to na osobní úrovni (aktivně či pasivně) nebo na úrovni životního prostředí (absorpce nebo zapojení). Postup lze vidět na Obr. 2.6, (Metters, 2009).

Obr. 2.6 Proces zkušeností zákazníka



Pramen: METTERS, Richard, Kathryn King-METTERS, Madeleine PULLMAN and Steve WALTON. *Successful Service Operations Management*. (2009, s. 100).

Důležitým aspektem kvality veřejných služeb je **dostupnost**. Informační služby jsou oblastí, do které spadá tvorba a správa Portálu veřejné správy, dostupnost přístupového místa k internetové síti pro veřejnost a poskytování turistických informací. Portál veřejné správy je upraven zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy ve znění pozdějších předpisů. Alespoň minimální kvantitativní a kvalitativní kritéria dané služby vychází ze standardů informačních systémů veřejné správy, prováděcích vyhlášek, metodických pokynů či jiných nástrojů, které jsou uvedeny v zákoně, (Halásek, 2004).

Portál veřejné správy je informační systém veřejné správy, jenž zajišťuje přístup k informacím státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, veřejné moci a umožňuje komunikaci s veřejnými orgány prostřednictvím datových schránek a kontaktních míst veřejné správy. Informace se získávají na základě informační činnosti veřejných orgánů především v oblasti sociálního a zdravotnického zařízení, státní statistické služby, správy veřejných financí, veřejných zakázek, dotací, identifikace osob apod. Dále také zajišťuje přístup k informacím fyzických a právnických osob, což znamená hlavně k formulářům v elektronické podobě těchto osob, přístup k informacím na základě smlouvy mezi správcem

portálu a fyzickou nebo právnickou osobou. Tyto osoby platí úplatu za zajištění přístupu k jejich informacím. Vybírá ji správce portálu a je příjmem státního rozpočtu. Správcem portálu veřejné správy je ministerstvo vnitra.

S portálem veřejné správy souvisí i **centrální místo služeb**. Jedná se o soubor programového a technického vybavení. Jeho prostřednictvím jsou propojovány a využívány sítě elektronických komunikací a jsou poskytovány služby informačních systémů. Správcem je ministerstvo vnitra, které může své kompetence převést na fyzickou či právnickou osobu.

Orgány veřejné správy formují a vydávají informační koncepci, kde vymezí své dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality a bezpečnosti spravovaných informačních systémů a stanoví obecné principy pořizování, vytváření a provozování informačních systémů veřejné správy. Informační koncepci stanoví prováděcí právní předpis a následně ji uplatňují v praxi a hodnotí její dodržování. Orgány veřejné správy zajistí dlouhodobé řízení informačních systémů pomocí atestace.

Podání správním orgánům je možno učinit prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy (Czech POINT – Český podací ověřovací informační národní terminál), které má ve správě ministerstvo vnitra. Mezi kontaktní místa veřejné správy se řadí:

- krajské úřady,
- **matriční úřady**,
- obecní úřady,
- úřady městských částí či obvodů územně členěných statutárních měst,
- úřady městských částí hlavního města Prahy,
- zastupitelské úřady – stanovené prováděcím právním předpisem,
- notáři,
- držitelé poštovní licence,
- Hospodářská komora České republiky,
- osoba autorizovaná ministerstvem – banky, (Zákon o informačních systémech veřejné správy).³

Autorizace je udělována ministerstvem po splnění věcných, technických, personálních, organizačních, bezpečnostních podmínek a to do 3 měsíců ode dne podání žádosti na dobu pěti let. Autorizovaná osoba pak musí zaplatit poplatek ve výši 2 mil. Kč za kalendářní rok

³ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.

a následně je ministerstvem kontrolována. To vydává seznam autorizovaných osob, který je dálkově přístupný.

Poslední tři uvedení mohou za provedení správního úkonu vyžadovat poplatek, ale jeho výše nesmí být vyšší, než sazba stanovená v zákoně o správních poplatcích, (Zákon o informačních systémech veřejné správy).⁴

2.5. Metody moderního řízení

Pro měření kvality se používá metoda **SERVQUAL**. Vznikla v USA a vyvíjela se v 80. letech. Mezi autory patří A. Parasuraman, A. Zeithaml a L. L. Berry. Výhodou této metody je, že se snaží získat co nejspolehlivější informace, na základě kterých pak může porovnávat úroveň služeb nejen uvnitř společnosti (horizontálně a vertikálně), ale i navzájem v různých organizacích. Využívá se zejména v bankovníctví, pojišťovnictví, poradenství, servisu atd. V České republice byla použita pro srovnání úrovně služeb v knihovnách a porovnána s podobným výzkumem učiněným v EU.

Je založena na nesouladu mezi představami zákazníků a tím, jaká služba je jim opravdu poskytnuta, tedy mezi spokojeností a nespokojeností klientů. Výzkum probíhá na tzv. **GAP modelu** neboli modelu mezer. Díky kvalitativním výzkumům našli autoři těchto pět mezer:

- **Mezera 1** – Jedná se o situaci, kdy nastává rozdíl mezi skutečným očekáváním zákazníka a tím, co si management firmy myslí, že zákazník očekává. Pro zmenšení této mezery je potřeba naslouchat zaměstnancům, jež jsou ve styku s klienty a dělat průzkumy přímo mezi svými klienty.
- **Mezera 2** – Vzniká tehdy, když firma poskytuje službu, která má ale odlišné charakteristiky, než zákazníci očekávají.
- **Mezera 3** – Nastává za okolností, kdy systémy doručování služeb (personál, technologie a procesy) nedodrží dané standardy zaručené klientům.
- **Mezera 4** – Vzniká při klamavých reklamách, tzn. když firma pomocí médií nabízí službu, která je ve skutečnosti poskytnuta na jiné úrovni.
- **Mezera 5** – Je výsledkem mezer 1 až 4. Velikost těchto mezer se sčítá ve výsledný rozdíl mezi tím, co zákazníci očekávají a tím, co organizace nabízí, (In Marek, Kajml, 2012, s. 185).

⁴ Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, v platném znění.

Mezery uvedené výše se dále vyhodnocují a to pomocí hmotného zajištění, spolehlivosti, odpovědného přístupu, jistoty a empatie. **Hmotným zajištěním** (tangibles) je myšleno to, co klient vidí a s čím se setkává např. vybavení firmy a kanceláří. **Spolehlivost** (reliability) nastává tehdy, je-li služba zajištěna přesně a správně podle zadání. Pokud je poskytnuta rychlá obsluha a poskytovatel ochotně pomáhá, tehdy lze mluvit o **odpovědném přístupu** (responsiveness). Jestliže má firma své zázemí a je schopna zajistit důvěru a spokojenost, tak se jedná o **jistotu** (assurance). A **empatií** (empathy) se míní snaha poskytovatele o individuální a citlivý přístup k zákazníkům, (In Marek, Kajml, 2012).

Další známou metodou je **metoda 5-S**. Účelem této metodiky je vylepšit v organizaci nejen pracovní prostředí, ale především kvalitu. Vznikla v Japonsku a Japonci v ní nevidí pouze zlepšování fyzického prostředí na pracovišti, ale také zkvalitnění procesu myšlení a to i v soukromém životě. Metoda se soustředí se především na týmovou práci, vedení lidí a na zvýšení samostatnosti zaměstnanců. Označení 5-S pochází z pěti japonských slov:

Seiri	= pořádek na pracovišti	(Organization)	– Sort
Seiton	= vytřídování, uspořádání	(Neatness)	– Store
Seiso	= čistota, udržování pořádku	(Cleaning)	– Shine
Seikutsu	= standardizace	(Standardization)	– Standardize
Shitsuke	= kázeň, školení	(Discipline)	– Sustain

(In Goetsch, Davis, 2012).

2.5.1. Nástroje kvality

Mezi sedm základních nástrojů na zvyšování kvality patří Paretův diagram, Diagram příčin a následků, Kontrolní listy (tabulky), Histogramy, Bodový diagram, Vývojový diagram a Regulační diagram. Každý z těchto nástrojů je nějaká forma grafu pro sběr a zobrazení specifických typů dat. Získání jednotlivých užitečných informací se používá k řešení problémů, posílení rozhodování, k sledování odvedené práce, a dokonce je možné i předvídat budoucí výkonnost, popřípadě problémy. V organizacích je preferují před složitějšími statistickými metodami zejména pro jejich jednoduchost a přehlednost.

Italský ekonom a sociolog Vilfredo Pareto je zakladatelem prvního ze sedmi nástrojů – **Paretova diagramu**. Vybádal, že 80 % problémů je způsobeno pouze z 20 % příčin. Což znamená, že pokud se organizace zaměří na těchto 20 % příčin z celkových 100 %, tak může dosáhnout významných úspěchů v oblasti zvyšování kvality. Používá se zejména k znázornění důležitosti jednotlivých kategorií. Jedná se o graf, který je kombinací sloupcového a čárového grafu. Obsahuje sloupce znázorňující četnost jednotlivých kategorií, jenž jsou seřazeny

dle velikostí (od nejvyššího sloupce po nejnižší) a čáru, která ukazuje kumulativní četnost (v procentech).

Druhým nástrojem je **Diagram příčin a následků**. Autorem je Kaoru Ishikawa (v 60. letech), tudíž je možno najít tento diagram pod názvem Ishikawův diagram. A díky svému vzhledu se mu také říká Diagram rybí kosti. Jeho účelem je stanovení nejpravděpodobnější příčiny řešeného problému. Používá se u brainstormingu. Skládá se z páteře (hlavní problém), z hlavních kostí (oblasti, kategorie) a z vedlejších kostí (konkrétní potenciální příčiny).

Třetím nástrojem jsou **Kontrolní listy neboli tabulky**. Pomocí nich se shromažďují kvantitativní informace v oblasti, kde existuje problém s kvalitou. Cílem je tedy získat celkový přehled o stavu kvality a informovat o tom odpovědné osoby. Uplatňuje se zde princip stratifikace, jednoduchosti, standardizace a vizuální interpretace.

Čtvrtým výše uvedeným nástrojem jsou **Histogramy**. Jedná se o grafické znázornění pomocí sloupcového grafu. Výška sloupců znamená četnost dané veličiny. Sloupce jsou stejně široké a jsou šířkou intervalů. Rozdělení pravděpodobnosti může být například rovnoměrné nebo normální.

Pátým nástrojem kvality je **Bodový diagram**. Ze sedmi výše jmenovaných je nejjednodušší a nejužitečnější. Slouží k určení vztahu (korelace) mezi dvěma charakteristikami (proměnnými) a to i nelineárními. Obsahuje množinu bodů, kde na vodorovné ose se nachází hodnota první proměnné a na svislé ose hodnota druhé proměnné.

Šestým nástrojem je **Vývojový diagram**, který se často využívá v oboru informatiky. Pomocí symbolů (procesy) propojených orientovanými šipkami (tok řízení) znázorňuje jednotlivé kroky postupu. V praxi se nejčastěji používají tyto symboly:

- ovál – používá se na začátku nebo na konci procesu,
- obdélník – slouží k označení dalšího kroku procesu,
- diamant (kosočtverec) – nachází se u bodu rozhodnutí (ano, nebo ne),
- šestiúhelník – znázorňuje přípravu,
- rovnoběžník – označuje vstup či výstup,
- kruh – používá se jako spojka jednotlivých úseček.

Posledním uvedeným nástrojem kvality je **Regulační diagram**. Je to graf, jehož účelem je ukázat změny procesu v průběhu času a udělat závěr, zda je chování sledované činnosti regulované či nepředvídatelné. Nachází se v něm střední hodnota, dolní a horní regulační mez

(tzv. akční meze). Uplatňuje se u kontroly stability procesu, u sledování chování systému, k poskytnutí zpětné vazby, při posuzování výkonnosti systému měření apod., (Goetsch, Davis, 2012).

2.5.2 Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti České republiky 2012 až 2020

Cílem vlády České republiky je dostat náš stát mezi 20 nejvíce konkurenceschopných zemí světa. Konkurenceschopnost se zde posuzuje v devíti pilířích:

- instituce,
- inovace,
- infrastruktura,
- makroekonomická stabilita,
- zdravotnictví,
- vzdělanost,
- trh práce,
- finanční trhy,
- efektivnost trhu a zkvalitňování charakteristik podnikání.

První tři výše uvedené pilíře mají nejdůležitější roli. Veřejné instituce jsou poskytovatelé služeb pro občany a podnikatele, které by měly být efektivní a bez korupce, jelikož tvoří základní stavební kámen konkurenceschopné ekonomiky. Pokud jsou neefektivní, tak ekonomiku pouze zpomalují. V mezinárodním srovnání je Česká republika pod průměrem zemí EU a OECD. Omezení byrokracie a nutnost změn v institucionálním prostředí je už dlouho řešený problém. Při srovnání výkonnosti veřejné správy a soukromého sektoru vyplývá, že je privátní sektor na mnohem vyšší úrovni.

Strategie se zabývá veřejnými institucemi dosti široce. Existují projekty zaměřující se na moc zákonodárnou a soudní, na státní správu, samosprávu, jejich příspěvkové a rozpočtové organizace. Cílem všech je:

- systematizace a zdokonalení fungování veřejné správy, její vyšší profesionalita a efektivita,
- hospodárnější a účelnější nakládání s veřejným majetkem a prostředky se zaměřením na řízení a kontrolu v oblasti veřejných financí a na opatření v oblasti dispozic s veřejným majetkem, nucených dražeb a veřejných nákupů prostřednictvím veřejných zakázek,

- **zjednodušení přístupu** veřejnosti ke službám veřejné správy a k informacím poskytovaným veřejnou správou,
- systematické zkvalitňování procesu tvorby regulace a jeho výstupů (legislativních i nelegislativních dokumentů), cílená komunikace s veřejností v rámci legislativního procesu (včetně transparentního lobbyingu) a zlepšení přístupu veřejnosti k právním předpisům,
- zlepšení vymahatelnosti práva v ČR soudní i mimosoudní cestou a zkvalitnění fungování justice, (Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR, online).

3 ORGANIZACE SPRÁVY MATRIK V ČESKÉ REPUBLICE A VE VYBRANÝCH STÁTECH

Matriky jsou cenným a nenahraditelným zdrojem pro mnoho vědních disciplín např. pro genealogii, historickou demografii, historii, literaturu, hudební vědu, národopis a jiné obory lidské činnosti. Už v minulých stoletích se prokázalo, že jsou významné a důležité pro potřeby veřejné správy, jelikož shromažďují statistické údaje o populaci.

3.1 Matrika v České republice

Matrika je státní evidence (veřejný úřední seznam), která vede informace o narození, uzavření manželství, vzniku registrovaného partnerství a úmrtí fyzických osob na území České republiky a také o narození, uzavření manželství, vzniku registrovaného partnerství a úmrtí, ke kterým došlo v cizině, jde-li o státní občany České republiky. Agenda matrik se řídí zákonem č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, dále vyhláškou 207/2001 Sb., která patří do kompetence Ministerstva vnitra České republiky a zákonem č. 115/2006, o registrovaném partnerství, ve znění pozdějších předpisů. Na území našeho státu se nachází 1 286 matrik.

Dělí se na:

- matriku narození, pro kterou se vede kniha narození,
- matriku manželství, pro kterou se vede kniha manželství,
- matriku registrovaného partnerství, pro kterou se vede kniha registrovaného partnerství,
- matriku úmrtí, pro kterou se vede kniha úmrtí, (Zákon o matrikách).⁵

Tyto knihy jsou zhotoveny z předem svázaných tiskopisů. V matričních knihách se nachází abecední jmenný rejstřík provedených zápisů narození, uzavření manželství, registrovaného partnerství a úmrtí fyzických osob, (Portál veřejné správy, online).

3.1.1 Historie

První zmínky o matrikách pochází z 13. století. V roce 1215 bylo papežem Inocencem III. přikázáno povinné ohlašování sňatků, aby se zabránilo neplatným manželstvím. Roku 1563

⁵ Zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

tridentský koncil poručil vést církevní farní matriky – **knihy sňatků a křtů**. Římský rituál stanovil roku 1614 vzory zápisů do matrik – knihy sňatků, křtů a zápisy pohřbů. O deset let později byl císařem Ferdinandem II. vydán dekret, díky němuž byli ze země vykázáni všichni nekatoličtí kněží i kazatelé a **zápisy do matrik měla v rukou církev**, (Matrika a matriční knihy, online).

Na Moravě bylo o vedení matrik rozhodnuto na olomoucké synodě roku 1591 a dále v Čechách na pražské synodě roku 1605. V této době existovaly zápisy o křtech a sňatcích, k nimž 16. června 1614 přibyly ještě podle nařízení římského rituálu **zápisy o úmrtí**. Z toho vyplývá, že povinnost vést knihy manželství (librimatrimoniorum), knihy zesnulých (libridefunctorum) a knihy narozených (libribaptisatorum) měli veškerí faráři, ale knihu křtěnců a biřmovanců měli vést jen někteří. Výsledkem bylo nejednotné a **nedokonalé vedení matrik**. Z éry před bitvou na Bílé Hoře se dochoval jen malý počet matrik, které byly převážně protestantské.

Teprve od 40. až 60. let 17. století se v našich zemích začaly **pravidelně vést katolické matriky**. Matriku tehdy tvořila **jen jedna kniha** různého formátu pro celou farnost, jež byla rozdělena na tři části a to na zápisy o narození, oddání a úmrtí. Zápisy v jednotlivých částech byly uskutečňovány chronologicky pro všechny farnosti a forma zápisů byla textová, v zásadě stereotypní až do roku 1784.

V části narozených se uváděl den, měsíc a rok křtu novorozeněte, jeho jméno, jméno matky, přízvisko či příjmení otce a jméno s příjmením křtícího. Dále se zde uváděla i jména a příjmení kmotrů a kmoter, z nichž hlavním kmotrem či kmotrou byla osoba, která dítě držela na rukou. Jména a příjmení snoubenců, rodičů, svědků a jméno oddávajícího spolu s údajem, kdy a jak byly provedeny ohlášky, zaznamenávala část oddaných. V části zemřelých se nacházely údaje o zemřelém, tzn. jeho jméno a příjmení, přibližný věk, také datum pohřbu, jméno pohřbívajícího a poznámku, jak byl knězem zaopatřen. **Zápisy** byly **psány v češtině** nebo **v němčině** podle národnosti faráře nebo jazykové oblasti fary. Díky tomu vyšlo v roce 1760 nařízení konsistoře **o povinném užívání latiny**.

Časem se informace v zápisech prohlubovaly, upřesňovaly a přibyly údaje např. či dcerou, synem kdo byl, ve kterém panství byl poddaným, jaké bylo jeho povolání nebo do jakého sociálního postavení patřil. Do zápisu o křtu se doplnilo datum narození dítěte a v zápisech o pohřbu přibylo datum smrti člověka i údaj o jeho náboženském vyznání.

V druhé polovině 18. století dochází ve vedení matrik k velmi důležitým změnám. **Stát začal zasahovat** do záležitostí týkajících se evidence obyvatelstva, jelikož si uvědomoval potřebnost údajů pro statistické účely v souvislosti s národním hospodářstvím. Vše zahájil

20. července 1770 dvorský dekret Marie Terezie, který obsahoval nařízení o **bezplatném provádění zápisů do matrik**, zachycení jmen otců nemanželských dětí, zákaz uvádět přízviska po gruntu nebo chalupě. Očíslování domů a soupis obyvatelstva se uskutečnil v letech 1770 a 1771.

Průkaznost a právní platnost veřejných listin uložil matrikám Josef II. císařským patentem z 1. května 1781, čímž bylo vedení matrik dokonale upraveno. Patent ze dne 20. února 1784 udělil **farářům vedení samostatných knih** pro každý druh zápisu. V červenci téhož roku bylo umožněno vést záznamy zvlášť pro každou přiřazenou osadu. Tyto patenty tedy znamenaly, že katoličtí faráři museli vést **matriky narozených, oddaných a zemřelých** a přesně stanovovaly nadepsání sloupců. Poté se záznamy přepisovaly ručně do předtištěných formulářů, aby se zajistila **jednotnost**.

V této době obsahovaly jednotlivé druhy matrik tyto rubriky:

- **Matriky pokřtěných**, kde se psal rok, měsíc a den křtu, křestní jméno a příjmení pokřtěného, jeho pohlaví, manželský nebo nemanželský původ, jména a příjmení rodičů, jejich náboženství, jména a povolání kmotrů. Později, koncem napoleonských válek, vedle data křtu přibýlo ještě datum narození dítěte a jméno porodní asistentky.
- **Matriky oddaných**, kde se psal rok, měsíc a den sňatku, číslo popisné domu, křestní jméno a příjmení, náboženství, stáří a stav (svobodný, vdovec) ženicha, totéž o nevěstě, jméno a povolání svědků.
- **Matriky zemřelých**, kde se psal rok, měsíc a den smrti, číslo domu, jméno a příjmení, náboženství, pohlaví a stáří zemřelého a nakonec příčina jeho smrti.

Pro **zevšeobecnění vývoje jazyka matrik** lze říci, že ze začátku byly všechny zápisy realizovány podle jazykové oblasti a to v češtině nebo němčině. Od 18. století do roku 1784 převládala latina a po vydání patentu Josefem II. se opět zapisovalo česky a to v oblasti českého obyvatelstva a v oblasti německého obyvatelstva německy. Bohužel se to nedodržovalo, ale v 19. století stála v popředí čeština. Přestože byla forma zápisů jasně určena, tak se velmi lišily a to z důvodu různých zapisovatelů. Zápisy nepsal pouze farář, ale také i kantor či kostelník a každý používal jinak kvalitní inkoust, který byl někdy dosti špatně čitelný.

Důležitým zlomem bylo období, kdy se **k matričním zápisům** začaly pořizovat **opisy**, které se každý rok odevzdávaly konzistoři. Na Moravě to bylo od roku 1784 a v Čechách

o deset let později. Dekrety z roků 1835 a 1836 přikazovali vyhotovení **dvou stejnopisů matrik s platností originálu**. Tyto opisy, jež roku 1955 převzal Státní ústřední archiv, mohou v mnoha případech nahradit matriky, které se nedochovaly pro zcizení, ztrátu, zničení požárem apod.

K matričním zápisům se pořizovaly **indexy**, jež se nejprve vpisovaly nebo vevazovaly do matrik vždy za kalendářní rok, popřípadě za celé období užívání matriky a později se vedly v samostatných svazcích.

Dne 7. 12. 1949 získaly **národní výbory** v sídlech nově vzniklých matričních obvodů do své působnosti **matriční agendu** a od 1. 1. 1950 měly tyto matriční obvody na starost jednotlivé matriky. Od 2. do 15. ledna 1950 se uskutečnil **soupis všech matrik a indexů** na farách a 22. prosince 1951 přikázalo Ministerstvo vnitra, aby byly matriky od 2. ledna 1952 koncentrovány u příslušných matričních obvodů. Dále Ministerstvo vnitra nařídilo předání **do úschovy tzv. neživé matriky**, tedy knihy uzavřené do roku 1870, tehdejším krajským, dnes státním oblastním archivům a to z toho důvodu, že tyto matriky se nepoužívaly k běžné agendě a u matričních obvodů nemohly být z vědeckého hlediska nijak využity. Spolu s matrikami (jen od římsko-katolické a protestantské církve) byl do archivu odevzdán i průvodní listinný a spisový materiál k neživým matrikám a to např. povolení k sňatkům, snubní protokoly, ohledací a úmrtní listy, opisy křestních listů či vyjádření církevních a státních úřadů. Existovaly také židovské, civilní, vojenské matriky a matriky ostatních církví. **Židovské matriky** se samostatně vedly od roku 1784 a uchovaly se v Národním archivu. **Civilní matriky** jsou uloženy u okresních úřadů a byly vedeny od roku 1870. Od roku 1918 se vedly **matriky ostatních církví**, které jsou uloženy u těchto církví a **vojenské matriky** jsou zachovány v Ústředním vojenském archivu.

Platný zákon z roku 1949 byl 1. července 2001 nahrazen novým **zákonem č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a to včetně doplňujících vyhlášek**. Uchované matriky ve státních oblastních archivech tvoří fond o několika tisících svazků. K matričním fondům je vytvořen popis, jenž je uveřejněn v Průvodci po archivních fondech příslušného archivu a rejstřík matrik podle far spolu s existujícími indexy. Matriky i indexy se uvádí podle jejich zápisů a to podle roku začátku a konce. K těmto účelům byla vypracována i stručná historie všech far, (Historie matrik, online).

3.1.2 Působnost matrik

Působnost matrik podle zákona 301/2000 Sb. a § 2 vykonávají:

- a) **matriční úřady**, kterými jsou obecní úřady, v hlavním městě Praze úřady městských částí, v územně členěných statutárních městech úřady městských obvodů nebo úřady městských částí a pro území vojenských újezdů újezdní úřady, které určí a jejich správní obvody vymezí Ministerstvo vnitra prováděcím právním předpisem,
- b) **obecní úřady obcí s rozšířenou působností**,
- c) **krajské úřady**, v hlavním městě Praze a ve městech Brně, Ostravě a Plzni magistráty těchto měst,
- d) **ministerstvo vnitra**.⁶

Matriční úřad má v kompetenci vedení matričních knih a sbírek listin v rozsahu stanoveném zákonem, které dále slouží pro obec, ve které sídlí, pro obce, jež přísluší do jeho správního obvodu vymezeného prováděcím právním předpisem a pro území vojenského újezdu. Ve městech Plzeň, Brno, Ostrava a v hlavním městě Praze vede matriční úřad sbírky listin a matriční knihy pro městskou část nebo městský obvod, ve kterém má sídlo a pro další městské části nebo městské obvody ve svém správním obvodu vymezeném prováděcím právním předpisem. Úřad městské části Brno-střed vede matriční knihy, do nichž se zaznamenává narození, úmrtí občanů, vznik partnerství či uzavření manželství, ke kterým došlo v cizí zemi. Tento úřad se nazývá tzv. zvláštní matrika. Státní správa zabezpečuje vedení matričních knih a úkonů s tím spojených.

Obecní úřady obcí s rozšířenou působností uskutečňují minimálně jednou za rok kontrolu u všech matričních úřadů ve svém územním obvodu, přičemž přezkoumává matriční knihy a sbírky listin. Ve svém správním obvodu ověřuje doklady vydané matričními úřady o partnerství, rodné, oddací a úmrtní listy, dále vysvědčení o právní způsobilosti ke vstupu do registrovaného partnerství, vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství, také potvrzení o údajích zapsaných v matriční knize, potvrzení o údajích uváděných ve sbírce listin a v druhopisu matriční knihy, která byla vedena do 31. prosince 1958. Úřad má na starost ve svém správním obvodu sbírku listin spolu s druhopisy matričních knih, jenž byly vedeny do 31. prosince 1958 a také se stará o jejich průběžnou aktualizaci. Úřad s rozšířenou

⁶ Zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

působností se věnuje i ověřování odborné způsobilosti zaměstnance městské části Prahy, obce nebo zaměstnance Ministerstva obrany, který je začleněn do matričního úřadu.

Nejméně jednou za rok kontroluje **krajský úřad** vedení matričních knih a sbírek listin a to u úřadů s rozšířenou působností, jenž náleží do jeho správního obvodu. Dále prověřuje doklady vydané matričními úřady o partnerství, rodné, oddací a úmrtí listy, dále vysvědčení o právní způsobilosti ke vstupu do registrovaného partnerství, vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství, také potvrzení o údajích zapsaných v matriční knize, potvrzení o údajích uváděných ve sbírce listin a v druhopisu matriční knihy, která byla vedena do 31. prosince 1958. Krajský úřad zabezpečuje aktualizaci a vedení sbírky listin a druhopisů matričních knih vedených do 31. prosince 1958 a to pro úřady s rozšířenou působností, které spadají do jeho správního obvodu. Dále realizuje zkoušku matrikáře, který pracuje na úřadu s rozšířenou působností, jež je matričním úřadem.

Kontrolu výkonu přenesené působnosti na úseku matrik, užívání a změny jména i příjmení u matričních úřadů, úřadů s rozšířenou působností a u krajských úřadů provádí **ministerstvo vnitra**.

Jak již bylo zmíněno výše, tak **zvláštní matrika** má sídlo v Brně. Zapisují se do ní události, kterými jsou narození, uzavřené manželství a úmrtí občana, k nimž došlo:

- na území cizího státu,
- na zastupitelském úřadu České republiky,
- v letadle či na lodi mimo území našeho státu,
- popř. na místě, které nespadá do pravomoci žádného státu.

Pokud se jedná o uzavření registrovaného partnerství, tak i s tím se můžeme setkat ve zvláštní matrice a to v případě, jestliže k této události došlo na území cizího státu. Žádosti o zápis do této matriky spolu s cizozemským matričním dokladem, dokladem o státním občanství popř. dalšími nezbytnými doklady k ověření správnosti matričních skutečností se předkládají zastupitelskému úřadu České republiky nebo matričního úřadu. Jeden z nich pak vypracuje písemné oznámení, ve kterém budou uvedeny skutečnosti, jež se budou zapisovat do matričních knih, a s dalšími doklady je pošle na zvláštní matriku. V některých případech je možno doklady uvedené výše doložit přímo na zvláštní matriku nebo se zápis provede z úřední povinnosti na základě informací uvedených v cizozemském matričním dokladu a zvláštní matrika má pravomoc obrátit se na příslušný orgán cizího státu o doplnění popř. upřesnění některých údajů. Co se týká překladů z cizího jazyka do češtiny, tak ty si zvláštní matrika dělá sama, (Působnost matrik, online).

3.1.3 Matrikář

Matrikářem se může stát občan, jenž je zaměstnancem obce nebo městské části v hlavním městě Praze, která působí jako matriční úřad, musí se osvědčit u zkoušky odborné způsobilosti konané u úřadu s rozšířenou působností či krajského úřadu nebo u zkoušky zvláštní způsobilosti na úseku matrik a státního občanství.

Zkouška je sestavena z ověřování shody opisu či kopie s listinou, ověřování pravopisu podpisu, ověřování znalostí právních předpisů, které jsou zaměřeny na oblast matrik, jména, příjmení, státního občanství a dalších právních předpisů týkajících se činnosti matrikáře spolu s prokázáním dovednosti užívání výpočetní techniky. Odbornou přípravu na zkoušku a také její vykonání umožňuje zaměstnavatel.

Jestliže uchazeč o zaměstnání u zkoušky neobstojí, má dva pokusy na zopakování zkoušky. Na první pokus se může dostavit nejdříve za 60 dnů a nejpozději do 90 dnů od dne konání zkoušky, u které dříve nevyhověl.

Matrikář spolu s tajemníkem matričního úřadu má při výkonu matriční činnosti postavení úřední osoby. Dále má přístup k osobním údajům, jenž jsou vedeny v matričních knihách a sbírkách listin a díky této skutečnosti má závazek zachovávat mlčenlivost i po skončení výkonu své funkce. Pokud je to nutné pro výkon funkce, platí to i pro starostu, místostarostu, primátora, náměstka primátora, primátora hlavního města Prahy, jeho primátora, pověřeného člena zastupitelstva hlavního města Prahy popřípadě městské části, města, obce či městské části, městského obvodu územně členěných statutárních měst, tajemníka obecního úřadu, magistrátu, úřadu městské části hlavního města Prahy nebo úřadu městské části, úřadu městského obvodu územně členěných statutárních města a ředitele Magistrátu hlavního města Prahy, (Matrikář, online).

3.1.4 Matriční knihy

Zákon jmenuje tyto knihy:

- Kniha narození,
- Kniha manželství,
- Kniha registrovaného partnerství,
- Kniha úmrtí.⁷

⁷ Zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění.

Zápis do **knihy narození** se učiní buď na základě písemného hlášení o narození živého či mrtvého dítěte nebo ústním oznámením o narození dítěte mimo zdravotnické zařízení, jestliže jeho matce nebyly ani poté poskytnuty zdravotní služby. O tomto oznámení se sepíše zápis. Matka má právo na utajení své osoby, přičemž se tato skutečnost napíše do oznámení. Pokud byly matce poskytnuty zdravotní služby, musí matričnímu úřadu porod ohlásit poskytovatel zdravotního střediska, ve kterém byly tyto služby uskutečněny. Při ústním ohlášení musí daná osoba prokázat svou totožnost. Jestliže oznamovatel hovoří cizí řečí, popřípadě je němý, nebo neslyšící, musí být u ohlášení tlumočník. Vše se děje nejpozději do tří pracovních dnů od porodu.

Do knihy narození se zapisují tyto údaje:

- jméno, popřípadě jména a příjmení dítěte,
- den, měsíc a rok narození dítěte,
- rodné číslo, místo narození a pohlaví dítěte,
- jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě rodná příjmení, data a místa narození, rodná čísla, státní občanství a místo trvalého pobytu rodičů dítěte,
- datum zápisu a podpis matrikáře.

Zápis do **knihy manželství** se učiní na základě protokolu o uzavření manželství. Zapisované údaje ověřuje matrikář z dokladů potřebných k uzavření manželství.

K uzavření manželství, kdy je snoubenec občanem České republiky a má zde trvalé bydliště, jsou potřebné tyto doklady:

- rodný list,
- doklad o státním občanství,
- výpis údajů z informačního systému evidence obyvatel o místě trvalého pobytu,
- výpis z evidence obyvatel o osobním stavu,
- pravomocný rozsudek o rozvodu předchozího manželství, nebo úmrtní list zemřelého manžela, popřípadě pravomocné rozhodnutí soudu o zrušení partnerství nebo úmrtní list zemřelého partnera.

Jestliže je snoubenec cizinec, musí předložit tyto doklady:

- rodný list,
- doklad o státním občanství,

- doklad o právní způsobilosti k uzavření manželství,
- potvrzení o osobním stavu a pobytu, je-li cizím státem vydáváno,
- úmrtní list zemřelého manžela, jde-li o ovdovělého cizince; tento doklad není třeba předkládat, je-li tato skutečnost uvedena v dokladu o právní způsobilosti k uzavření manželství,
- pravomocný rozsudek o rozvodu manželství, je-li cizinec, který chce uzavřít manželství, rozvedený,
- potvrzení o tom, že bude manželství v domovském státě cizince uznáno za platné, je-li uzavíráno zástupcem,
- pravomocné rozhodnutí soudu o zrušení partnerství, anebo úmrtní list zemřelého partnera, jde-li o cizince, který žil v partnerství,
- doklad, kterým je možné prokázat totožnost.

Kniha manželství obsahuje tyto údaje:

- jména, příjmení, popřípadě rodná příjmení, den, měsíc, rok a místo narození, rodná čísla, osobní stav a státní občanství muže a ženy, kteří uzavřeli manželství,
- den, měsíc, rok a místo uzavření manželství,
- jména a příjmení, popřípadě rodná příjmení, den, měsíc, rok a místo narození rodičů manželů,
- dohoda manželů o příjmení a v případě, že si manželé ponechají dosavadní příjmení, i dohoda o příjmení dětí v mužském a ženském tvaru,
- jména, příjmení a rodná čísla svědků; jde-li o cizince, který nemá rodné číslo, datum a místo jeho narození,
- datum zápisu a podpis matrikáře.

Zápis do **knihy úmrtí** se uskuteční buď na základě listu o prohlídce mrtvé osoby, nebo díky pravomocnému rozhodnutí soudu, který prohlásí fyzickou osobu za mrtvou. Prohlízející lékař má povinnost tuto událost ohlásit do 3 dnů.

Do knihy úmrtí se zapisují tyto údaje:

- den, měsíc, rok a místo úmrtí,
- jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě rodné příjmení, den, měsíc, rok a místo narození, rodné číslo, osobní stav, pohlaví, státní občanství a místo trvalého pobytu zemřelého,

- jméno, popřípadě jména, příjmení, popřípadě rodné příjmení, a rodné číslo žijícího manžela, partnera,
- datum zápisu a podpis matrikáře, (Matriční knihy, online).

3.1.5 Zápisy do matričních knih a doba uložení matriční knihy a sbírky listin

Do matriční knihy se zapisují matriční události, tzn. zápisy narození, uzavření manželství, registrovaného partnerství a úmrtí fyzických osob a také rozhodnutí o prohlášení registrovaného partnerství za neplatné, zrušení partnerství, nebo že partnerství vůbec nevzniklo, dále rozvod manželství, rozhodnutí o prohlášení manželství za neplatné či o nevzniknutí manželství, a v neposlední řadě se zde zapisuje určení rodičovství, údaje o osvojení, o změně jména nebo příjmení a dalších skutečností, které se mění a již byly v matriční knize zapsány. Stanoví-li zákon, tak se opravy zápisů a jejich změny v matriční knize uskutečňují na základě veřejných listin nebo jiných listin.

Zápisy se do matriční knihy dělají rukopisně do předem svázaných knih. Změny, opravy, matriční události a matriční skutečnosti se vedou souběžně pomocí výpočetní techniky. Matriční úřad se musí postarat o ochranu matričních knih a technického vybavení, aby nebyly zneužity údaje, které obsahují a zároveň jsou neveřejné, dále aby nedošlo k jejich poškození či zničení a musí uchovávat matriční knihy po danou dobu (viz níže).

Zápisy se konají po ústním oznámení pro jejich provedení nebo po přijetí podkladů a to nejpozději do 30 dnů od ústního oznámení či obdržení těchto podkladů. Vše se děje v úřední místnosti v sídle matričního úřadu. Pokud to dovolí krajský úřad nebo úřad s rozšířenou působností, mohou se matriční zápisy, vydávání matričních dokladů a potvrzení o údajích zapsaných v matriční knize realizovat i mimo tuto úřední místnost na jiném vhodném místě v případě, že jsou k tomu vytvořeny podmínky.

Doba, po kterou budou matriční knihy uloženy, závisí na vykonání posledního zápisu u matričního úřadu. 100 let je uložena kniha narození, 75 let kniha manželství a kniha úmrtí se uchovává také 75 let. Až vyprší tato doba, matriční knihy postoupí k archivaci příslušného státního oblastního archivu.

U sbírek listin a druhopisů matričních knih záleží na datu posledního zápisu v prvopisu matriční knihy u krajského úřadu nebo úřadu s rozšířenou působností. Rovněž je to 100 let u zápisu o narození a 75 let u zápisu manželství i u úmrtí. Taktéž po uplynutí stanovené doby se předají sbírky listin a dluhopisy matričních knih k archivaci příslušného státního oblastního archivu, ale musí být odděleně od matričních knih, (Matriční knihy, online).

3.1.6 Příslušnost matričního úřadu k zápisu matriční události

Matriční události – narození a úmrtí je oprávněný zapisovat do matriční knihy jen ten matriční úřad, v jehož správním obvodu se fyzická osoba narodila či zemřela. Dojde-li k tomu, že není známo, kde se fyzická osoba narodila nebo zemřela, událost zapíše do matriční knihy úřad, který má na starost správní obvod, ve kterém byla fyzická osoba nalezena. Narození a smrt může nastat i v dopravním prostředku. Pokud se tak stane, zápis učiní matriční úřad, v jehož správním obvodu byla osoba vyložena.

Matriční událost – uzavření manželství zapisuje příslušný matriční úřad, tzn. úřad, v jehož správním obvodu došlo k této matriční události. Jestliže si snoubenci zažádají o uzavření manželství na jiném místě, které se ale nachází ve správním obvodu nebo mimo dobu vymezenou radou obce, matriční úřad má oprávnění jim to svolit. I když se jedná o církevní sňatek, vydává osvědčení opět k tomu příslušný úřad a ve dvojím vyhotovení, (Zápisy, online).

3.1.7 Dostupnost a nahlížení do matrik

Existují dva druhy matrik – živé a mrtvé matriky. Největší problém je u **dostupnosti** a nahlížení do tzv. živých matrik, které jsou uloženy na matričních odděleních obecních a městských úřadů.

Příčinou zmíněné problémové dostupnosti je zákon (z roku 2000), kde zákonodárce úplně zapomněl na nahlížení do matrik z literárních a vědeckých účelů. Nahlížení do matrik může jen člen rodiny nebo zmocněná osoba. Členy rodiny se myslí jen prarodiče a pravnuci. Nelze nahlížet na další generace a ani na sourozence našich rodičů a prarodičů. U všech případů se většinou jedná o již zemřelé osoby. Matrikář musí zápis sám vyhledat, okolní zápisy zakrýt a tento zápis si může člověk opsat nebo získat xeroxovou kopii⁸. Když však lidé nemají upřesněné datum události (což se právě většinou hledá), matrikář je odmítne, protože na vyhledávání nemá čas. Většina problémů vyplývá také z nedostatku informací o dřívějším vedení matrik podle farních úřadů a neznalosti čtení starého písma nebo německého jazyka. **Dostupnost** těchto matrik je jen v úřední dny a na základě dohody s matrikářem. Pro nahlížení do těchto matrik se musí předkládat občanský průkaz a rodné listy, kterými se člověk prokazuje, že se jedná o jeho předky. Zde vzniká další problém, neboť na nových formulářích rodného listu jsou zapsány pouze rodiče oproti starým listům, kde byla

⁸ Vzniká z xerografie, což je jedna z technik elektrostatického tisku.

doložitelná příbuznost třech generací. Identifikace podle rodného čísla je v tomto silně omezená, (Voldánová).⁹

3.1.8 Digitalizace a elektronizace matrik

Digitalizací se rozumí komplexní řešení, které začíná u pořízení digitálních reprodukcí archiválií, pokračuje jejich správou, dále se bezpečně a trvale uloží, poté se odborně využívají a proces je ukončen veřejným zpřístupněním a to dálkovým přístupem přes internet. Často bývá tento pojem mylně slučován s přepsáním údajů z archiválií do databázové podoby pro běžné hledání, ale to je zatím nereálné.

Digitalizace v České republice začala okolo roku 2007, ale první výsledky se ukázaly o rok později v SOA Třeboni. Největší podíl na dlouhodobých projektech měla americká genealogická společnost FamilySearch¹⁰, která poskytla archivům pracovníky, potřebnou techniku a pomoc při zpracování dat. Další projekty se uskutečňovaly samostatně v oblastních archivech a to v různém rozsahu dle jejich možností a konečných cílů. Na začátku roku 2012 bylo digitálně zpřístupněno cca 40 % matrik a všechny nově zveřejňované matriky budou už digitalizovány přímo z originálů, (Česká genealogická a heraldická společnost v Praze, online).

I přesto, že je digitalizace v archivnictví velice moderním a hlavně potřebným trendem, existuje spousta problémů, které si koncový uživatel neuvědomuje. Zejména chybí jakákoliv celostátní koncepce, včetně metodické a technologické pomoci. Každý archiv je v této oblasti odkázán sám na sebe a musí být opatrný ve volbě řešení, především v souvislosti se svými personálními, finančními a technologickými možnostmi, které nejsou všude stejné, (Státní oblastní archiv v Praze, online).

V dnešní době se elektronizace týká i oblasti matrik. Matrikář je povinen vést matriční knihy nejen ručně, ale také prostřednictvím výpočetní techniky pomocí speciálně vytvořených počítačových programů. V současné době je tento způsob vedení matrik v počátcích a matrikáři v tom nevidí velký význam. Ale do budoucna to bude velkým přínosem a nejen ulehčením, ale i urychlením vyřizování např. druhopisu matričních dokladů. A to jak z pohledu matrikáře, tak i z pohledu občana, (Voldánová).¹¹

⁹ Informace získané od paní Voldánové z www.genealogie.cz.

¹⁰ Organizace zřízená církví The Church of Jesus Christ of Latter-day Saints neboli Mormoni.

¹¹ Tamtéž

Od roku 2007 běží projekt s názvem Národní digitální archiv¹², který bude fungovat ještě tento rok. Cílem je snížit budoucí náklady na archivaci dokumentů v listinné podobě a úspora času i nákladů badatelů na dojíždění do archivů. Odhadovaná úspora je ve výši 92 mil. Kč za rok. Očekává se, že během prvních deseti let bude uloženo 51 mil. digitálních a digitalizovaných dokumentů, (Projekt Národní digitální archiv, online).

3.2 Matrika ve Slovenské republice

Matrika je státní evidence fyzických osob, jež se narodily na území Slovenské republiky, uzavřely manželství nebo zde zemřely. Eviduje také narození, uzavření manželství či úmrtí lidí, kteří mají slovenské občanství. Je veřejnou listinou. Slovenské matriky se řídí zákonem č. 154/1994 Z. z., o matrikách, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 302/1994 Z. z., kterou se provádějí některá ustanovení zákona Národní rady Slovenské republiky o matrikách a vyhláškou č. 529/2001, kterou se ustanovují územní obvody matričních úřadů. Matriky patří do kompetence Ministerstva vnitra Slovenské republiky. Na Slovensku se nachází 974 matrik, (Ministerstvo vnitra Slovenské republiky, online).

Matrika je tvořena:

- matrikou narození, pro kterou se vede kniha narození,
- matrikou manželství, pro kterou se vede kniha manželství,
- matrikou úmrtí, pro kterou se vede kniha úmrtí.

Kniha manželství je pouze jedna, ale knihy narození a knihy úmrtí musí být vedeny zvlášť pro každou obec. Pro všechny knihy se vede abecední registr, (Zákon o matrikách).¹³

3.2.1 Historie

16. až 19. století – Vznik a vývoj matrik

Matriky vznikaly původně pouze pro potřeby křesťanství a církve. Zaznamenávaly se do nich hlavní skutečnosti každého člověka. Byla spojena s církví z důvodu, jelikož byla nositelkou vzdělanosti feudální společnosti a to nejen v duchovní sféře, ale samozřejmě i ve sféře práva a veřejné správy.

Již v roce 1139, kdy se konal druhý Lateránský koncil, se objevila potřeba a poté i snaha vést **záznamy podobající se matrikám**. Uhersko údajně začalo se zapisováním údajů v roce

¹² Hodnota projektu je ve výši 467 mil. Kč, kde 85 % je hrazeno ze Strukturálních fondů Evropské unie – Integrovaného operačního programu v rámci oblasti podpory Rozvoj informační společnosti ve veřejné správě.

¹³ Zákon č. 154/1994 Z. z., o matrikách, ve znění pozdějších předpisů, v platném znění.

1515, když Veszprémská synoda dala příkaz všem farářům, aby vedli knihy se záznamy o pokřtěných, jejich rodičích, dnech a rocích křtů, ale dodnes nebyly nalezeny žádné knihy z tohoto období.

Po reformaci církve vyšlo v roce 1563 nařízení, díky kterému musel každý farář vést a uchovávat knihu s informacemi o manželích, svědcích, místě a datu manželské smlouvy. A od této doby existovala nejen kniha pokřtěných, ale i kniha manželství. V roce 1614 přikázal papež Pavel V. vést pět druhů farních knih a to **knihu pokřtěných, biřmovaných, knihu manželství, věřících a zemřelých**. Navzdory všem nařízením, která se i aktualizovala, bylo vedení matričních knih nedostačující, proto v roce 1638 trnavská synoda zavedla **kontroly těchto knih** a při nedodržení předepsaných pravidel následovaly tvrdé tresty. Uspokojivých výsledků bylo dosaženo až v 17. století, kdy byly **matriční knihy** zavedeny skoro **na všech farnostech**.

Největší rozmach nastal za vlády Marie Terezie a Josefa II. V této době došlo ke vzniku nařízení **o ochraně církevních matrik pokřtěných** a během let 1770 až 1778 se vytvořila další **nařízení na ochranu dokumentů**, které se nějakým způsobem týkaly matrik. Josef II. vydal toleranční patent, jenž způsobil založení většího počtu nových protestantských far, na kterých se vedly **samostatné matriky** a od roku 1781 byly římsko-katolické matriky prohlášeny za právoplatné veřejné knihy. V roce 1827, v době vlády Františka I., bylo nutné vést **matriky ve dvou exemplářích**. Z každého druhu jeden se odevzdával do archivu příslušné municipální vrchnosti.

Evangelické, katolické a řecko-katolické matriky se do 19. století vedly převážně **v latinském jazyce**, evangelické mohly být i **v němčině** a kalvínci ji měli **v maďarštině**. V letech 1840 až 1851 byly všechny matriční knihy pouze v maďarštině, ale po tomto roce se začala opět používat latina a v roce 1868 vznikl zákon, díky němuž si mohly farní úřady zvolit **libovolný jazyk**.

Židovské knihy

Židovské knihy vznikly za vlády Josefa II. okolo roku 1788 a to díky změně postavení židů v Uhersku. Svolili jim postavení modliteben a synagog, a také se mohli usadit ve svobodných královských městech. Vydáním patentu v roce 1787 museli židé od 1. ledna 1788 přijmout rodové jméno, osvojit si německé křestní jméno, vést vlastní **matriky narozených, zemřelých a matriku manželství** a to vše v německém jazyce. Velký pokrok byl pak v roce 1867, kdy došlo k zrovnoprávnění židů s křesťany, protože jim byla přiznána občanská a politická práva. V souvislosti s židovskými knhami existovaly ještě konspirační

knihy a tzv. **knihy mohel**. Do konspiračních knih se zapisovali všichni příslušníci náboženské obce a do mohelu byli zapisováni ti, kteří se podrobili **obřízce**. Židovské matriky se vedly pro celou náboženskou obec, ale pouze do roku 1885. Od následujícího roku se židé museli kvůli nařízení královského ministra kultu a výuky zapisovat do matrik, které se nacházely v sídlech nově zřízených matričních obvodů.

Zestátnění matriční agendy

Během 19. století docházelo k častým rozporům mezi státem a církví v oblasti sňatků. Církev odmítala manželství osob různého vyznání, oproti tomu stát s tím souhlasil a byl pro existenci **civilních sňatků**, což se po několika neúspěšných pokusech podařilo na jaře roku 1893. S civilním sňatkem vznikly také **státní matriky** a byla vyhlášena náboženská svoboda. Pro tento pokrok bylo nejdůležitější přijetí **zákonného článku č. 33** v roce 1894.

V roce 1984 vznikly **státní matriční obvody**, kde se vedly knihy narozených, zemřelých a kniha manželství. Všechny tři byly psány v úředním jazyce. Kromě matričních knih musely mít i jejich **duplikáty**, o které se staral státní matrikář jmenovaný ministrem vnitra. Na konci roku se duplikáty zasílaly municipální vrchnosti a po deseti letech se musely k matrikám vytvořit abecední indexy. Všichni občané měli už v této době **oznamovací povinnost**.¹⁴

Převedení církevních matrik do státních archivů

1. ledna 1950 bylo v Československé republice velice zásadní, že vstoupil v platnost **zákon č. 268/1949 Z. z., o matrikách**, který zavedl jednotný systém vedení státních matrik, aby došlo zejména ke zjednodušení matriční agendy.

Jak již bylo výše uvedeno, církevní matriky byly vedeny do roku 1895, a v této době prohlášeny za majetek státu a do správy je převzaly místní národní výbory. Některé matriky, které byly vedeny od roku 1870, přešly **do kompetence šesti krajských archivů** na základě územní příslušnosti. Krajské archivy sídlily v Bratislavě, Banské Bystrici, Košicích, Nitře, Žilině a Prešově.

Roku 1954 nastala další změna díky vládnímu nařízení. Krajské archivy se změnily na **archivy státní** a přibyl k nim další archiv se sídlem v Levoči. Zákon SNR č. 149/1975 Z. z., o archivnictví přejmenoval státní archivy na **státní oblastní archivy**, jež

¹⁴ Oznamovací povinnost se týkala občanů i farářů. Občané museli nahlásit narození, úmrtí či sňatek a faráři museli poslat zápis o uzavření manželství na úřad a ten to předal státnímu matrikáři k zapsání do matriční knihy.

převzaly zbylou část církevních matrik. V roce 1961 se konala rozsáhlá reorganizace území. Vznikly nové kraje a okresy, tudíž některé obce spadaly do působnosti jiných okresů i matriky některých farních úřadů se dostaly do činnosti jiných archivů. Do Archivu hlavního města Prahy a do státních oblastních archivů byly v roce 1979 převzaty matriky židovských náboženských obcí z území Slovenské republiky.

Na závěr lze říci, že spousta, zejména nejstarších matrik, se nezachovala. Důvodem byly požáry, náboženské boje, války, pronásledování apod. Mezi nejstarší dochované matriky patří:

- matrika evangelického německo-maďarského farního úřadu v Košicích (1587),
 - matrika evangelického německo-maďarského farního úřadu v Bardějově (1592),
 - matrika německého farního úřadu evangelického v Bánské Štiavnici (1594),
 - matrika německého farního úřadu evangelického v Spišské Sobotě (1599),
- (Historie matrik ve Slovenské republice, online).

3.2.2 Působnost matrik

Působnost orgánů státní správy na úseku matrik podle zákona č. 154/1994 Z. z., vykonávají:

- Obce – matriční úřady,
- Obvodní úřady - odbory všeobecné vnitřní správy,
- Obvodní úřady v sídle kraje - odbory všeobecné vnitřní správy,
- Ministerstvo vnitra.¹⁵

Počet **matričních úřadů** činí 974. Do jejich působnosti spadá vedení matričních knih a vydávání jejich výpisů. Co se týče manželství, tak přijímají potřebné doklady k uzavření manželství, z vážných důvodů promíjí nepředložení některých dokladů, provádí obřady, povolují uzavření manželství na jiném místě, získávají oznámení o rozvodu a s tím spojenou změnu příjmení, o čemž vydávají potvrzení. Dále se věnují činnostem týkajících se dětí – vykonávají záznam o určení otcovství k narozenému i nenarozenému dítěti, přijímají společné prohlášení rodičů o státním občanství dítěte podle mezinárodních smluv. Jejich úkolem je také oznamovací povinnost o matričních událostech. Dle mezinárodních smluv dělají výpisy z matrik k plnění výměny.

Obvodní úřady povolují změny jména a příjmení na prvním stupni správy a kontrolují činnosti matričních úřadů. Na Slovensku je jich 50.

¹⁵ Zákon č. 154/1994 Z. z., o matrikách, ve znění pozdějších předpisů, v platném znění.

Obvodní úřady v sídle kraje poskytují osvědčení o státním občanství, rozhodují o ukončení manželství, přijímají požadavky o udělení státního občanství a podávají občanovi informace. Jejich celkový počet činí 8.

Ministerstvo vnitra Slovenské republiky rozhoduje o odvolání ve věcech, které se uskutečňují na nižších úrovních správ, (Působnost matrik, online).

Zvláštní matrika spadá do působnosti Ministerstva vnitra Slovenské republiky. Zapisují se do ní události (narození, uzavření manželství, úmrtí) občanů Slovenské republiky, které se uskutečnily na území cizího státu, zastupitelském úřadě Slovenské republiky v cizím státě, v letadle či lodi mimo Slovenska popř. na území, které nepatří žádnému státu.

Výše uvedené události se musí oznámit a s dalšími doklady se provede zápis. Mezi základní doklady patří:

- rodný list vydaný cizím státem,
- oddací list vydaný cizím státem,
- úmrtní list vydaný cizím státem,
- doklad o státním občanství Slovenské republiky.

Tento zápis lze uskutečnit na:

- zastupitelském úřadu Slovenské republiky, jehož umístění je v cizím státě,
- matričním úřadu, který se nachází v územním obvodu, kde má občan trvalý pobyt popř. poslední trvalý pobyt,
- jakémkoli matričním úřadu v případě, kdy občan nemá na území Slovenské republiky trvalý pobyt.

Zápisy se musí provést nejpozději do tří měsíců ode dne doručení a ve výjimečných případech se tato doba může prodloužit maximálně o další tři měsíce. Prosba o prodloužení musí být písemně a musí v ní být uveden důvod. Existují i situace, kdy se zápis do zvláštní matriky neprovádí. Jedná se o události, které vznikly před 31. prosincem 1949 a byly v té době zapsány do matriky Slovenské republiky.

V případě, kdy se naskytne nutnost prokázat narození, uzavření manželství či úmrtí, učiní se výpis ze zvláštní matriky. Platí, že úřední výpisy matričních událostí, které byly do 31. prosince 1992 na území Slovenska, jsou veřejnými listinami a není povinností o nich vykonat zápis ve zvláštní matrice, pouze v situaci, kdy si o to občan sám zažádá, (Zvláštní matrika, online).

3.2.3 Správa matrik

Správu matrik, jakožto výkon státní správy, vede matriční úřad v hlavním městě Bratislavě a městská část v Košicích. Dále všeobecně závazný právní předpis ustanovuje územní obvody matričních úřadů. Matrika je vedena v jednom vyhotovení, přičemž matriční úřad zabezpečuje jednotný informační systém spolu s jeho bezpečným provozem a ochranou údajů.

Matriční knihy se uchovávají po dobu 100 let na příslušném matričním úřadě a poté se převezou do státního archivu. Matrika je vedena na svázaných tiskopisech, které vydává ministerstvo. Je možné, aby ji vedli i jiným způsobem, jestliže se tím dospěje k efektivnější a účelnější správě matriky a vydávání dokladů, ale za předpokladu, že se zajistí ochrana informací před zneužitím podle zákona č. 428/2002 Z.z., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů.

Matriční úřad vede i sbírku listin. Jsou to listiny, jež slouží pro dodatečný zápis, dodatečný záznam nebo jejich změnu. Sbírkou listin se ukládá na matričním úřadě za daný kalendářní rok a ten je pak povinen ji nejpozději do 28. února následujícího roku předat obvodnímu úřadu. Tam je uložena odděleně od ostatních písemností, je nutné ji aktualizovat, chránit před zničením, poškozením a zneužitím údajů a po 100 letech od posledního zápisu se předá do příslušného státního archivu, (Správa matrik, online).

3.2.4 Matrikář

Matrikářem se může stát fyzická osoba, která je plnoletá, bezúhonná, má státní občanství Slovenské republiky, vykonala zkoušku a složila slib starostovi, který stanovuje matrikáře a jeho zástupce v dané obci.

Matrikář je povinný zdokonalovat si kvalifikaci systematickým odborným vzděláváním, jenž je zřízené ministerstvem a zároveň obec má povinnost umožnit matrikáři účast na tomto odborném vzdělávání. Pokud matrikář oddává lidi před orgánem státu, poskytuje se mu finanční příspěvek na oblečení a úpravu, (Matrikář, online).

3.2.5 Matriční knihy

Na Slovensku existují dle zákona č. 154/1994 Z. z. tyto knihy:

- kniha narození,
- kniha manželství,
- kniha úmrtí.¹⁶

¹⁶ Zákon č. 154/1994 Z. z., o matrikách, ve znění pozdějších předpisů, v platném znění.

Do **knihy narození** se zapisuje narození jak živého, tak i mrtvého dítěte. Tuto událost je povinen ohlásit lékař, který asistoval u porodu nebo alespoň poskytl pomoc po porodu. V jiných případech je nutné, aby to ohlásil jeden z rodičů dítěte a to nejpozději tři pracovní dny po narození. Jestliže to může ohlásit pouze matka dítěte, tak zde neplatí podmínka třech pracovních dnů, ale co nejdříve, až je toho zdravotně schopná. Pokud dítě matka nechce, nechá jej ve zdravotním zařízení a požádá o utajení svých osobních údajů, vykoná se ohlášení na základě lékařské správy nejpozději v den, kdy rodička opouští porodnici.

Při ústním ohlášení musí daná osoba prokázat svou totožnost. Jestliže je oznamovatel němý, hluchoněmý anebo hovoří cizí řečí, musí být u ohlášení přítomný tlumočník, který podepíše předepsaný slib do rukou matrikáře. Vše o něm i o tlumočení je zaznamenáno v knize narození. Je vedena pro každou obec zvlášť. Kniha narození obsahuje tyto údaje:

- den, měsíc, rok a místo narození dítěte, jestliže se narodí více dětí, tak i časové pořadí,
- jméno, příjmení, pohlaví a rodné číslo dítěte,
- jméno, příjmení, rodné příjmení, den, měsíc, rok a místo narození, rodné číslo, státní občanství a místo trvalého pobytu rodičů dítěte,
- pokud mají rodiče různé příjmení či nejsou manželé, tak dohoda o příjmení dítěte nebo rozhodnutí soudu,
- den, měsíc a rok zápisu.

Na rozdíl od knihy narození a knihy úmrtí, se **kniha manželství** vede pouze jediná. Ne tedy pro každou obec zvlášť, ale pro celou Slovenskou republiku. Do zmíněné knihy se zapisují tyto data:

- den, měsíc a rok uzavření manželství a v případě, že nedošlo ke sňatku na matričním úřadě, tak i místo uzavření manželství,
- jméno, příjmení, rodné příjmení, den, měsíc, rok a místo narození, rodné číslo a osobní stav muže a ženy, jež uzavřeli manželství,
- jméno, příjmení, rodné příjmení, den, měsíc, rok a místo narození rodičů manželů;
- dohoda manželů o příjmení svém i svých společných dětí,
- státní občanství nevěsty a ženicha,
- jména, příjmení a rodné čísla svědků,
- den, měsíc a rok zápisu.

Do **knihy úmrtí** se zapisují úmrtí fyzických osob. Oznámení matričnímu úřadu provádí lékař, který danou osobu prohlížel a to nejpozději do třech pracovních dnů od prohlídky. Ostatní údaje musí nahlásit člověk, jenž zajišťuje pohřeb. Tyto informace musí sdělit matričnímu úřadu v dané oblasti nejpozději do pěti pracovních dnů od doby, kdy se o úmrtí dozvěděl. V knize lze vyčíst i úmrtí osoby, o které to vyhlásil soud.

V okamžiku, kdy není možné určit přesný den úmrtí, uvádí se alespoň poslední den v měsíci a pokud nelze určit ani přesný měsíc, uvede se poslední den v daném roce. Stejně jako kniha narození, tak i tato matriční kniha se vede pro každou obec zvlášť. Je nezbytné, aby kniha úmrtí obsahovala tyto informace:

- den, měsíc, rok a místo úmrtí,
- jméno, příjmení, rodné příjmení, místo trvalého bydliště, den, měsíc, rok a místo narození, pohlaví, rodné číslo a státní občanství zemřelé osoby,
- den, měsíc a rok zápisu, (Matriční knihy, online).

3.2.6 Zápisy do matričních knih, příslušnost matričního úřadu k zápisu matriční události a doba uložení matričních knih

Do matriční knihy se zapisují matriční události jako narození, uzavření manželství a úmrtí fyzických osob. Zápisy o narození nebo úmrtí vykonává matriční úřad, který se nachází v obvodě, v němž se daná osoba narodila či zemřela. Jestliže není známo, kde se osoba narodila nebo zemřela, tak to učiní matriční úřad v obvodě, ve kterém byla tato osoba nalezena. Zápisy o uzavření manželství vykonává matriční úřad, v jehož obvodě došlo k této události. V případě, kdyby nedošlo k zápisu na místě tomu určeném, vykoná se zápis dodatečně a to z úřední povinnosti. Veškeré zápisy se uskutečňují jen v úřední místnosti v sídle matričního úřadu a pouze ve státním jazyku.

Doba, po kterou budou matriční knihy uloženy, závisí na vykonání posledního zápisu u matričního úřadu. U všech tří matričních knih je to 100 let. Až vyprší tato doba, matriční knihy postoupí k archivaci příslušného státního oblastního archivu, (Zápisy, online).

3.2.7 Digitalizace a elektronizace matrik

Ve Slovenské republice je digitalizace skoro hotová. Stejně jako v České republice, tak i zde měla největší podíl na dlouhodobých projektech americká genealogická společnost

FamilySearch¹⁷, která poskytla archivům pracovníky, potřebnou techniku a pomoc při zpracování dat, (Digitalizace matrik, online).

Elektronizace je teprve na začátku. Ministerstvo vnitra podepsalo v dubnu 2012 smlouvu se společností Ditec a tím se začalo pracovat na projektu k elektronizaci matrik.¹⁸ Díky projektu se vytvoří centrální databáze matričních událostí, která bude provázána s Rejstříkem fyzických osob. V této databázi budou evidovány údaje o fyzických osobách spojené s matriční událostmi zaznamenanými v knihách narození, manželství a úmrtí. Zatím není jisté, zda bude zapojeno všech 974 matrik nebo jen nějaká část. Cílem by mělo být získání matričního dokladu na jakémkoli matričním úřadě, který bude součástí této elektronizace. Zatím zde neexistuje ani elektronická karta občana, (Mgr. Iveta Kusová, Ministerstva vnitra Slovenské republiky).

3.3 Matrika v Rakousku

Matrika je státní evidence fyzických osob, jež se narodily na území Rakouska, uzavřely manželství, registrované partnerství nebo zde zemřely. Eviduje také narození, uzavření manželství popř. registrovaného partnerství či úmrtí lidí, kteří mají rakouské občanství. Je veřejnou listinou. Rakouské matriky se řídí konsolidovaným spolkovým zákonem BGBl. č. 60/1983, o úpravě záležitostí civilního stavu, včetně způsobu vedení matričních knih doplněné vyhláškou PStG, ve znění pozdějších předpisů a patří do kompetence Ministerstva vnitra Rakouska. V této zemi se nachází 1 058 matrik a 363 sdružení matrik, (Právní informační systém úřadu spolkového kancléře, online).

3.3.1 Historie matrik

Důležitým datem v historii matrik je rok 1545, kdy se farnosti musely zavázat, že budou vést tzv. **knihy křestů, manželství** (vznik na Tridentském koncilu) a **knihy úmrtí**. Od 18. století vzrostl zájem státu o uspořádanou mezidenominační registraci¹⁹, která sloužila jako základ pro výběr daní a také pro záznam o vhodných lidech pro vojenskou službu. V období 1770 – 1774 probíhaly první **vládní intervence do správy církevních knih** např. nařízení o registraci otců nemanželských dětí, vznik jasně definovaných formulářů, podle nichž se v budoucnu vedly církevní knihy, kontrola kněží, že se starali o knihy a chránili je

¹⁷ Organizace zřízená církví The Church of Jesus Christ of Latter-day Saints neboli Mormoni.

¹⁸ Hodnota projektu činní 3 mil. Eur, kde 75 % je hrazeno z rozpočtu Evropského fondu regionálního rozvoje a zbylých 25 % ze státního rozpočtu.

¹⁹ Registrace mezi jednotlivými protestantskými církvemi.

před poničením, a že vedli matriku podle tehdejších předpisů. Stát měl zájem o řádné vedení matrik především za vlády Marie Terezie.

V roce 1784 byl vydán **císařský (Josefínský) imatrikulační patent**, který ukládal římsko-katolickým kněžím a židovským rabínům vést pro svůj obvod knihu narození, manželství a úmrtí. Tyto knihy a dokumenty sloužily státu jako důkazní síla. Evangeličtí pastoři si vedli matriku pouze pro sebe. Roku 1786 vznikl **Josefínský kodex**, dle něhož se stanovovalo příjmení podle jasných standardů – manželka převzala příjmení po manželovi a dítě po svém otci. Začal tím předpoklad spolehlivé evidence. Dále začaly od roku 1789 existovat pravidla pro předepisování formulářů pro listy narození, manželství a listy úmrtí.

V období 1811 – 1877 začaly být **matriční knihy celostátně uznávané**. Řeckokatolická farnost prostřednictvím Císařské vyhlášky (1811), Evangelická církev nařízením Ministerstva vnitra – Augsburské a Švýcarské přiznání (1849), Izraelité a Starokatolická církev sbírkou zákonů (1868 a 1877). Od roku 1868 byly okresní úřady povinny vykonávat svatební ohlášky a obřady, jestliže je pastor z vážných důvodů odmítl oddat, např. patřili k různým církvím, nenáleželi žádné státně uznávané církvi nebo náboženské společnosti. Jednalo se o vznik **nouzových civilních sňatků** a díky tomu se musely začít vést **státní matriky** (1870) pro osoby, které nevyznávaly žádnou státně uznávanou církev a spadaly do kompetence okresních hejtmanství a magistrátů. V roce 1887 byla zavedena tzv. **vojenská matrika** pro příslušníky vojenských sil, kterou založil vojenský říšský ministr války. Dalším důležitým mezníkem byl rok 1895, kdy došlo k zavedení státních matričních úřadů v tehdejší západní Maďarsku – dnešní Burgenlandsko, což mělo návaznost na Rakousko, jelikož byly později (od roku 1921) nedílnou součástí rakouského právního systému. Ostatní spolkové regiony měly do roku 1938 jen farní úřady.

1. srpen 1938 je významný tím, že vstoupil v platnost **zákon o uzavření manželství** (dRGBI. 1938/S923) a existovalo první výkonné nařízení k matričnímu výkonu. Za rok se zavedl **matriční zákon** a došlo k první implementaci matričního zákona. 1. ledna 1939 vznikly v důsledku připojení na Německou říši **matriční úřady** v Rakousku. Do 1. srpna téhož roku se zavedly povinné civilní sňatky a zodpovědnost za ně měly okresní správní orgány. Po skončení 2. světové války byly matriky (zákony a nařízení k nim se vztahující) v Německu převedeny do rakouského právního systému, ale vyčlenily se myšlenky nacistické ideologie např. zákaz manželství s „rozdílnou“ krví (Zákon StGBI. 1945/31). V roce 1955 se zakázalo uzavírání náboženských svateb před civilním obřadem.

V roce 1976 docházelo k **reformaci zákona o rodinném jménu** kvůli rovnoprávnosti mužů a žen a rozvíjel se až do roku 1995. V téže době došlo k rozšíření pravomocí

k osvědčení a certifikaci deklarací, která určovala jména. V roce 1977 byla nově přepracována forma matričních knih a přizpůsobena dané době. Mluvílo se tenkrát o velké „Brod-Reformě“. Zvýšilo se opatření především k ochraně soukromého a rodinného práva. Prvního ledna 1984 bylo zavedeno **moderní rakouské matriční právo**, které se stalo základem pro činnost matričních úředníků i v dnešní době. Roku 1989 bylo uzákoněno **uznávání otcovství**, což spadalo do působnosti Úřadu na ochranu mládeže. Proběhlo zřízení právních důsledků adopce na jména (1995). Uznávání otcovství připadlo v roce 2001 výhradně okresnímu soudu a také spadalo do jeho pravomoci od roku 2005 uznávání cizineckých rozvodových rozhodnutí, které bylo dříve v působnosti Ministerstva spravedlnosti, (Asociace matričních úřadů a asociace státního občanství – historie, online).

3.3.2 Působnost a správa matrik

Působnost matrik podle spolkového zákona BGBl. č. 60/1983 vykonávají:

- a) matriční úřady, kterými jsou obecní úřady,
- b) sdružení matrik,
- c) okresní správní úřady,
- d) Ministerstvo vnitra.²⁰

Rakousko je rozděleno na 9 spolkových zemí (Burgenlandsko, Korutany, Dolní Rakousko, Horní Rakousko, Salzbursko, Štýrsko, Tyrolsko, Vorarlbersko, Vídeň) a správu matrik, jakožto výkon státní správy, si vede každá spolková země sama. Všeobecně závazný právní předpis ustanovuje územní obvody matričních úřadů. Existují zde nejen matriky, ale také sdružení matrik, které má v působnosti více obcí dohromady, (Eleonore Bailer, Matriční úřad ve Vídni).

3.3.3 Matriční knihy

V Rakousku musí každý matriční úřad vést tři druhy knih:

- knihu narození,
- knihu manželství,
- knihu úmrtí.²¹

²⁰ Spolkový zákon BGBl. č. 60/1983, o úpravě záležitostí civilního stavu, včetně způsobu vedení matričních knih, ve znění pozdějších předpisů, v platném znění.

²¹ Tamtéž

Z důvodu, že je v tomto státě povoleno registrované partnerství, tak je zde vedena i kniha partnerství, jež spadá do působnosti okresních správních orgánů a hlavní město Vídeň vede ještě jednu knihu, kterou je kniha o příčinách smrti.

Do **knihy narození** oznamuje události ředitel nemocnice, v níž bylo dítě narozeno, lékař či porodní asistentka, kteří se porodu účastnili, otec nebo matka v případě, kdy jsou toho schopni, dále úřad či spolková policie, jestliže šetří narození dítěte popř. jiné osoby, jež mají co dočinění s porodem. Oznámení se musí provést do jednoho týdne od porodu se všemi požadovanými informacemi a příjemcem je matriční úřad. Kniha narození obsahuje tyto informace:

- křestní jméno a příjmení dítěte,
- místo a čas narození dítěte,
- pohlaví dítěte,
- křestní jména a příjmení rodičů,
- jejich bydliště,
- den, místo a registrace jejich narození,
- příslušnost k právně uznávané církvi či náboženské společnosti.

U dítěte, u něhož je původ neznámý, musí tuto událost oznámit matriční úřad guvernérovi. Poté, co se šetření o pravděpodobném věku a pohlaví ukončí, předá tuto záležitost guvernér zpět matričnímu úřadu a oznámení musí zahrnovat:

- křestní jméno a příjmení,
- místo narození (uvádí se obec, v níž má matriční úřad sídlo),
- datum narození (určeno guvernérem pro účely registrace),
- pohlaví.

Do **knihy manželství** musí být zápis doložen snoubenci i svědky a taktéž jimi podepsán, dále ho musí podepsat oddávající a popř. přizvaný tlumočník. Jsou v něm uvedeny informace, kterými jsou:

- jména a příjmení snoubenců,
- jejich bydliště,
- den, místo a registrace jejich narození,
- příslušnost k církvi či náboženské společnosti,
- prohlášení snoubenců o vůli k manželství,
- výrok oddávajícího,

- datum a místo sňatku,
- jména, příjmení a místo bydliště svědků,
- prohlášení snoubenců o stanovení společného příjmení popř. pokračování stávajícího příjmení jednoho z manželů.

Zavedení registrovaného partnerství se provádí za přítomnosti žadatelů partnerství v podobě sepsání před okresní správou. Do **knihy partnerství** se zapisuje:

- jména a příjmení registrovaných partnerů,
- jejich bydliště,
- den, místo a zápis jejich narození,
- příslušnost k církvi či náboženské společnosti,
- den a místo založení registrovaného partnerství,
- název úřadu a jméno úředníka, který partnerství stvrdil,
- podpis registrovaných partnerů, úředníka a popř. tlumočníka.

Další knihou je **knihy úmrtí**. Za záznam o smrti zodpovídá v první řadě ředitel nemocnice, v níž osoba zemřela, dále manžel nebo manželka popř. jiný člen rodiny (i registrovaný partner), poskytovatel ubytování, lékař, jenž proved vyšetření mrtvého, úřad či policie, kteří smrt vyšetřují popř. jiná osoba. Tuto skutečnost je nutné ohlásit nejpozději následující pracovní den a to se všemi důležitými informacemi, kterými jsou:

- jméno a příjmení zemřelé osoby,
- pohlaví,
- poslední bydliště,
- den, místo a registrace narození,
- příslušnost k církvi či náboženské společnosti,
- státní příslušnost,
- datum a místo úmrtí.

Jedná-li se o narozené mrtvé dítě, zapíše se jeho pohlaví, dle rodičů plánované jméno, dále den a místo porodu dítěte, jména a příjmení obou rodičů spolu s jejich bydlištěm.

Knihu pro příčiny smrti vede hlavní město Vídeň a to z důvodu, aby se mohly provádět statistická šetření, z jakých příčin lidé umírají. Obsahem knihy pro příčiny smrti je:

- jméno a příjmení zemřelé osoby,

- pohlaví a státní příslušnost,
- poslední místo bydliště,
- den, místo a registrace narození,
- příslušnost k církvi či náboženské společnosti,
- údajné datum a místo úmrtí,
- soud s datem a číslem spisu, (Matriční knihy, online).

3.3.4 Zápisy do matričních knih

Do matričních knih se zapisují položky, které se dělí na hlavní položky a poznámky a dále je zde možno nalézt odkazy. Hlavními položkami je dokumentace o narození, uzavření manželství popř. registrovaného partnerství a o smrti. Poznámkami se rozumí oprava, doplnění nebo změna hlavních položek. Odkazy slouží jako vazba mezi jednotlivými položkami, které se vztahují buďto k jedné osobě, nebo k jejím bezprostředním předchůdcům.

Zápisy se uskutečňují na základě oznámení, žádosti, prohlášení, z úřední povinnosti. Při těchto činnostech musí být doloženy důležité dokumenty. Jestliže některé chybí, musí se na to v zápise poukázat. Jsou realizovány bez zbytečného odkladu. Pokud však dojde k opoždění, vykoná se zápis neúplně. Proces je ukončen podpisem úředníka, (Zápisy, online).

3.3.5 Vytváření a ukládání knih, souborů a přenos dat z matričních knih

Velmi důležitým aspektem je vedení matričních knih. Matriční knihy se během roku seřazují podle pořadových čísel a dále jsou tříděny dle kalendářních roků. Musí být zaručeno jejich další bezproblémové pokračování, používání a trvanlivost zápisů, tzn. musí být chráněny před poškozením, zničením nebo ztrátou. Souhrnné soubory jsou skladovány matričním úřadem po dobu tří let. Pak jsou předány okresní správě na další uchování, případně mohou zůstat v kompetenci matričního úřadu, ale jen tehdy, jsou-li v jiné místnosti než matriční knihy a tato místnost má požární stěny, nebo se nachází v jiné budově, než jsou matriční knihy. Veškeré údaje zapsané v matričních knihách je možno automatizovaně získat, zpracovat a přenášet.

Doba, po kterou budou matriční knihy uloženy, nezávisí na vykonání posledního zápisu, jako je to v České či Slovenské republice. Zákon o matrikách přikazuje ukládání matrik do archivů podle lhůty – 100 let pro knihu narození, 60 let pro knihu manželství a pouze 30 let pro knihu úmrtí, ale jen na období pro ochranu žijících osob a ne od posledního zápisu.

K nahlédnutí do matričních knih a k nim přidružených souborů, k vystavení matričních dokumentů a opisů mají právo:

- osoby, kterých se zápis týká,
- osoby, jež mají důvěryhodný právní zájem,
- orgány a subjekty veřejného práva v rámci uplatňování zákonů, (Matriční knihy, online).

3.3.7 Digitalizace a elektronizace matrik

Mezi nejznámější projekty, které se týkají digitalizace matrik v Rakousku, patří ICARUS, který podporuje a sdružuje mezinárodní projekty spolupráce archivů, dále projekt Matricula, jenž se zabývá matrikami diecéze St. Pölten a projekt Manuscriptorium, který shromažďuje rukopisy Evropy.

Rakousko patří mezi první země Evropy, jež začaly s elektronizací. Počátek se datuje k 80. létům minulého století. Prvotním cílem byla elektronizace katastru nemovitostí pomocí moderní informační technologie a spolu s tím se začalo pracovat i v ostatních oblastech veřejné správy, tedy i na matrikách, (Digitalizace matrik, online).

V polovině 80. let se začaly vyvíjet programy sloužící pro **elektronické zpracování dat matričních úřadů**. Nejdříve se s tímto přechodem začalo ve Vídni a v Dolním Rakousku. BadRadkersburg, Deutschlandsberg, Kapfenberg, Hartberg a Feldbach byly prvními úřady, které byly vybaveny počítačovou sítí a speciálními programy. Od roku 2000 byla zrušena dlouholetá rakouská známka a nahradila ji moderní **elektronická poplatková a daňová správa**. V období 2003 – 2004 se matričním úřadům prohloubila oznamovací povinnost vůči zdravotním pojišťovnám a to s cílem existence **elektronické preskripce** („neschopenky“).

1. ledna 2005 byl zaveden **elektronický správní zákon**, což byl další krok ke vzniku matričně-právních dat. Matriční úřady jsou spojeny s centrální evidencí obyvatel (ZMR) – Federálním ministerstvem vnitra. Díky této změně přístupu došlo k přidělení nových úkolů směrem k matričním úřadům např. legitimace, změna pohlaví, státní příslušnosti, jména v důsledku sňatku, adopce a zpětné osvojení nebo registrace bydliště novorozenců. Cílem průběžné výměny informací byla **elektronická karta občana**, která nyní slouží k zjednodušení a urychlení procesů od občanů směrem k matrikám. Velkým krokem kupředu je podpis mobilním telefonem (funkce elektronické karty na mobilním telefonu). Díky kartě je možné vyřídit kolem 100 záležitostí. Na matrikách se jedná o:

- kopii matričních knih a záznamů,
- změnu jména a příjmení,
- žádost k uzavření sňatku,
- vystavení dokladů a jejich duplikátů (i mezinárodních – až v 10 jazycích)

- rodný list,
- doklad o uzavření manželství,
- úmrtí list,
- doložení státního občanství, (Elektronizace, online).

3.3.8 Acta Publica

Jedná se o projekt, kterým má přispět k intenzivnější přeshraniční spolupráci mezi archivy České republiky a Rakouska. Jde tedy o platformu, která překračuje hranice jednotlivých zemí, jelikož moderní informační technologie umožňují překonávat překážky, státní hranice, rozdílnost jazyků i vzdálenost míst uložení historických pramenů. Díky tomu bude **dostupnost** k požadovaným informacím jednodušší²², (Spolupráce ČR a Rakouska, online).

²² Finance na tento projekt pochází z programu Evropské unie „European Territorial Cooperation – Austria – Czech Republic 2007 – 2013“.

4 ZHODNOCENÍ DOSTUPNOSTI MATRIKY VE VYBRANÝCH ZEMÍCH

V této části diplomové práce bude použita komparativní analýza územní a elektronické dostupnosti na úseku matričních úřadů u vybraných zemí, kterými jsou Česká republika, Slovenská republika a Rakousko. Tyto státy byly vybrány nejen z důvodu společných hranic, ale také díky historické spojitosti a společným znakům vývoje v čase.

Jak již bylo zmíněno v předešlých kapitolách, dostupnost je nezbytnou součástí kvality ve veřejné správě. Lze ji rozdělit na dostupnost územní a elektronickou. Komparativní analýza územní dostupnosti je zaměřena na tyto parametry:

- a) dle typu vykonavatele;
- b) dle počtu matričních úřadů a průměrné velikosti správního obvodu matričních úřadů (počet obyvatel, rozloha v km²).

Komparativní analýza elektronické dostupnosti je zaměřena na tyto parametry:

- a) možnosti získání formulářů a jejich elektronického podávání;
- b) typy matrik a jejich věcná náplň, dostupnosti informací prostřednictvím webových portálů;
- c) přizpůsobení systému handicapovaným lidem;
- d) existence elektronické podatelny, datových schránek apod.

4.1 Územní dostupnost

Mezi objektivní faktory typologie států patří velikost (rozloha), tvar státního území, který je ideální bez enkláv a exkláv²³ a také se zde řadí počet obyvatel. Každý stát je rozdělen na územně správní jednotky. Zákon o obcích²⁴ obsahuje obecné zásady týkající se území obce a v souvislosti s tím musí být obec samostatným katastrálním územím sousedící nejméně se dvěma obcemi nebo jednou obcí a cizím státem a musí tvořit souvislý územní celek. Mezi požadavky na správní jednotky patří ucelenost, pravidelný tvar územní působnosti (ideální je kruh nebo šestiúhelník), rigidita správních hranic dle Evropské charty místní samosprávy a zachování principu skladebnosti např. v rámci kraje jsou okresy, které nezasahují do jiného kraje. Takto vytvořené územně správní celky mohou být dvojího typu.

²³ Enkláva je izolovaná část územního celku, která je zcela obklopena jiným celkem. Např. enklávou Ázerbajdžánu je Nachičevanská oblast ležící mezi Arménií a Íránem. Exkláva je opakem.

²⁴ Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění.

První slouží pro více druhů správy najednou, tzv. všeobecné (politické) a druhé se nazývají speciální (jednouúčelové), kde je možno zařadit matriční úřady, (Kovář, Vrabková, 2008).

V Tab. 4.1 lze vidět, že ve všech třech státech spadají matriční úřady do kompetence Ministerstva vnitra a přenesenou působnost vykonávají základní územně samosprávné celky – obce. Rakousko je rozdílné v tom, že se dělí na spolkové země, které jsou mezičlánkem mezi ministerstvem a obcemi. Právní předpisy týkající se matričních úřadů jsou obdobné. Jedná se o zákon o matrikách a vyhlášky, které tento zákon provádějí. Slovenská republika se liší v tom, že v jejích právních předpisech neexistuje zákon o registrovaném partnerství. Další odlišností je vedení tzv. zvláštní matriky. V České republice ji vede matriční úřad, kdežto ve Slovenské republice a v Rakousku je v kompetenci Ministerstva vnitra. Oba tyto státy se od našeho liší i tím, že matrikář u nich nevykonává pouze zkoušku (zkouška odborné způsobilosti), jako je to v České republice, ale také musí složit slib před starostou popřípadě primátorem.

Tab. 4.1 Komparace vykonavatelů v agendě matrik České republiky, Slovenské republiky a Rakouska

	Česká republika	Slovenská republika	Rakousko
Státní správa	Ministerstvo vnitra	Ministerstvo vnitra	Ministerstvo vnitra
Samospráva	Obec	Obec	Obec
Právní předpisy	z. č. 301/2000 Sb.	z. č. 154/1994 Z. z.	BGBI. č. 60/1983
	z. č. 115/2006 Sb.	vyhl. č. 302/1994 Z.z.	vyhláška PStG.
	vyhl. č. 207/2001 Sb.	vyhl. č. 529/2001 Z. z.	-
Zvláštní matrika	Matriční úřad	Ministerstvo vnitra	Ministerstvo vnitra
Matrikář	Pouze zkouška	Zkouška a slib	Zkouška a slib

Pramen: Vlastní zpracování dle příslušné legislativy.

Jak lze vidět v Tab. 4.2, tak velikost České republiky je 78 866 km², s celkovým počtem obyvatel 10 516 125 a celkovým počtem matrik 1 286. To tedy znamená, že na jednu matriku připadá v průměru 8 177 občanů. Nejmenší průměrný počet obyvatel má v kompetenci Jihočeský kraj (5 584 lidí) a naopak průměrně nejvíce občanů hlavní město Praha (47 953 lidí). Průměrná velikost správního obvodu jednotlivých matrik činí 61,3 km², přičemž nejmenší správní obvod má Praha (19,1 km²) a největší správní obvod má Jihočeský kraj (88,2 km²).

Tab. 4.2 Velikostní parametry územních obvodů matričních úřadů v České republice dle krajů

Kraj	Počet obyvatel	Rozloha (v km ²)	Počet matrik	Počet obyvatel/ matrika (průměr)	Velikost správních obvodů (km ²) (průměr)
Hlavní město Praha	1 246 780	496	26	47 953	19,1
Jihočeský kraj	636 611	10 056	114	5 584	88,2
Jihomoravský kraj	1 168 650	7 065	172	6 794	41,1
Karlovarský kraj	301 726	3 314	44	6 857	75,3
Kraj Vysočina	511 207	6 925	89	5 744	77,8
Královéhradecký kraj	552 946	4 758	64	8 640	74,3
Liberecký kraj	438 594	3 163	47	9 332	67,3
Moravskoslezský kraj	1 226 602	5 535	119	10 308	46,5
Olomoucký kraj	637 609	5 159	97	6 573	53,2
Pardubický kraj	516 440	4 519	52	9 932	86,9
Plzeňský kraj	572 687	7 561	89	6 435	85,0
Středočeský kraj	1 291 816	11 016	198	6 524	55,6
Ústecký kraj	826 764	5 335	79	10 465	67,5
Zlínský kraj	587 693	3 964	96	6 122	41,3
Celkem	10 516 125	78 866	1 286	8 177	61,3

Pramen: MATRIČNÍ ÚŘADY. Dostupné z: <http://www.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0054>. Vlastní zpracování.

Ve Slovenské republice žije 5 404 322 obyvatel na rozloze 49 036 km² s celkovým počtem matrik 974, jak lze vidět v Tab. 4.3. Z toho vyplývá, že v průměru 5 549 občanů spadá na jednu matriku. V průměru nejméně obyvatel je v působnosti Nitrianského kraje (4 033 lidí) a průměrný největší počet náleží Bratislavskému kraji (9 053 lidí), který má i nejmenší správní obvod (30,6 km²). Naopak největší správní obvod se nachází v Prešovském kraji (78 km²). Průměrná velikost správního obvodu jednotlivých matričních úřadů je 50,3 km².

Tab. 4.3 Velikostní parametry územních obvodů matričních úřadů na Slovensku dle krajů

Kraj	Počet obyvatel	Rozloha (v km ²)	Počet matrik	Počet obyvatel/matrika (průměr)	Velikost správních obvodů (km ²) (průměr)
Bratislavský kraj	606 537	2 053	67	9 053	30,6
Trnavský kraj	555 509	4 147	130	4 273	31,9
Trenčianský kraj	594 186	4 502	108	5 502	41,7
Nitrianský kraj	689 564	6 344	171	4 033	37,1
Žilinský kraj	689 601	6 809	137	5 034	49,7
Banskobystrický kraj	660 128	9 454	149	4 430	63,5
Prešovský kraj	815 806	8 974	115	7 094	78,0
Košický kraj	792 991	6 755	97	8 175	69,6
Celkem	5 404 322	49 036	974	5 549	50,3

Pramen: STATISTICKÝ ÚŘAD. Dostupné z: <http://app.statistics.sk/mosmis/sk/run.html>. Vlastní zpracování.

Tabulka 4.4 Velikostní parametry územních obvodů matričních úřadů v Rakousku dle spolkových zemí

Spolková republika	Počet obyvatel	Rozloha (v km ²)	Počet matrik	Počet sdružení matrik	Celkový počet matrik a sdružení matrik	Počet obyvatel/matrika a sdružení matrik (průměr)	Velikost správních obvodů (km ²) (průměr)
Burgenlandsko	286 215	3 961	158	6	164	1 745	24,2
Korutany	557 773	9 536	132	0	132	4 226	72,2
Dolní Rakousko	1 617 455	19 178	60	126	186	8 696	103,1
Horní Rakousko	1 416 772	11 982	379	26	405	3 498	29,6
Salzburško	534 122	7 154	125	19	144	3 709	49,7
Štýrsko	1 213 255	16 401	173	113	286	4 242	57,3
Tyrolsko	714 499	12 647	18	55	73	9 788	173,2
Vídeň	1 731 236	415	1	0	1	1 731 236	414,9
Vorarlbersko	373 729	2 601	12	18	30	12 458	86,7
Celkem	8 445 056	83 875	1 058	363	1 421	5 943	59,0

Pramen: Informace získané z úřadů jednotlivých spolkových zemí. Vlastní zpracování.

Tab. 4.4 znázorňuje statistické ukazatele Rakouska, které se dělí na devět spolkových zemí s celkovou rozlohou 83 875 km² a s obyvateli o celkovém počtu 8 445 056. Počet matrik

je 1 058 a počet sdružení matrik je 363. Celkový počet tedy činí 1 421. To znamená, že na jednu matriku připadá v průměru 5 943 občanů. Vídeň, jakožto hlavní město Rakouska, má v působnosti největší průměrný počet obyvatel, jelikož se zde nachází pouze jediná matrika a naopak Burgenlandsko má nejmenší průměrný počet občanů na matriku (1 745). Průměrná velikost správního obvodu jednotlivých matrik činí 59 km², přičemž největší správní obvod má Vídeň (414,9 km²) a nejmenší správní obvod má Burgenlandsko (24,2 km²).

Po shrnutí předchozích tabulek lze říci, že průměrně největší správní obvod má Česká republika (61,3 km²), po ní následuje Rakousko (59 km²) a nejmenší správní obvod má Slovenská republika (50,3 km²). Díky tomu, že čím je větší správní obvod, tím je dostupnost pro občany nižší, se nepotvrdila hypotéza č. 1: „*Územní dostupnost matričních úřadů v České republice je vyšší než územní dostupnost matričních úřadů na Slovensku a v Rakousku*“. Spíše je možno konstatovat, že dostupnost matrik v České republice je nejhorší z vybraných států.

Když se porovná počet obyvatel připadající na jednu matriku, tak je zde rozdíl oproti předchozímu odstavci. Nejmenší průměrný počet občanů spravují matriky na Slovensku (5 549), pak Rakousko (5 943) a největší průměrný počet má Česká republika (8 177), přičemž se tento počet bude zvyšovat díky záměru Ministerstva vnitra o zrušení některých matričních úřadů. Není se čemu divit, jelikož stát se snaží snížit veřejný dluh, a tudíž ušetřit finance vkládané do veřejného sektoru. Otázkou je, zda zůstane **dostupnost** v této oblasti na stejné úrovni, nebo naopak ještě více poklesne.

4.2 Elektronická dostupnost

Co se týká doby uložení matričních knih, tak u každé země je to individuální. Česká a Slovenská republika se řídí dnem posledního zápisu. Tedy při srovnání pouze společných knih ve vybraných státech, je to 100 let od posledního zápisu pro knihu narození a 75 let od posledního zápisu pro knihu manželství a knihu úmrtí v našem státě, na Slovensku je to 100 od posledního zápisu pro všechny tři knihy a zákon o matrikách v Rakousku přikazuje ukládání knih do archivů podle lhůty – 100 let pro knihu narození, 60 let pro knihu manželství a pouze 30 let pro knihu úmrtí, ale jen na období pro ochranu žijících osob a ne od posledního zápisu. Ve Slovenské republice i v Rakousku má matrika status veřejné listiny, ale v České republice tomu tak není. Česká republika se také liší tím, že matrikář zde skládá pouze zkoušky, ale ve Slovenské republice a Rakousku musí vykonat nejen zkoušky, ale také složit slib starostovi či primátorovi.

Další srovnávání je věnováno webovým portálům. Při nahlédnutí na internetové stránky Ministerstva vnitra České i Slovenské republiky si občan může zjistit informace ve svém rodném jazyce i v angličtině, ale na rakouských stránkách Ministerstva vnitra je dostupná pouze němčina. Internetové stránky jednotlivých matrik jsou ve vybraných zemích obdobné. České matriky jsou vybaveny českým jazykem a některé i anglickým a německým jazykem, slovenské matriky disponují převážně slovenským jazykem a někdy i anglickým a německým jazykem a rakouské matriky jsou převážně v němčině a některé i v angličtině. Zvláštní matriky, které se nacházejí v Brně, Bratislavě a ve Vídni mají taktéž internetové stránky, jejichž obsah je odlišný. Nejhuře jazykově vybavena je Česká republika, kde se nachází pouze český jazyk, po ní následuje Slovenská republika, jejichž stránky jsou ve slovenském, anglickém a německém jazyce a nejlépe je na tom Rakousko, které má německý, anglický, turecký, bosenský, chorvatský a srbský jazyk. Na českých a rakouských webových stránkách si občan může také stáhnout formuláře potřebné k vyřízení určité události, ale Slovensko touto službou prozatím nedisponuje. Rakousko je odlišné také tím, že internetové stránky některých matričních úřadů jsou vybaveny systémem, který tuto stránku přečte nahlas, tudíž i nevidomý člověk zjistí, co se na webovém portálu nachází.

Matriky začaly kvůli lepší dostupnosti s digitalizací a poté i s elektronizací.²⁵ Z vybraných států začalo jako první Rakousko. Digitalizace byla v provozu stejně jako elektronizace a to již od 80. let minulého století. Česká republika zahájila digitalizaci v roce 2007 a Slovensko začalo o rok později. Elektronizace nastala v roce 2009 zavedením datových schránek v České republice a je unikátní v tom, že jejich využívání je povinností danou ze zákona, kdežto v Rakousku je podobný systém na bázi dobrovolnosti. Slovenská republika začala s elektronizací teprve minulý rok, ale datové schránky, e-podatelnu, Check POINT nemá zatím v provozu, i když některé webové stránky jsou na to již připraveny. V Rakousku je elektronizace na takové úrovni, že se může od 20. listopadu 2000 pochlubit tzv. elektronickou kartou občana. Veškeré zjištěné údaje lze vidět v Příloze 5.

Na závěr lze konstatovat, že hypotéza č. 2: „*Elektronická dostupnost matričních úřadů v České republice je na srovnatelné úrovni s elektronickou dostupností matričních úřadů na Slovensku a Rakousku.*“ se nepotvrdila. Slovenská republika se nachází v oblasti dostupnosti za naším státem, ale od Rakouska se ČR může inspirovat a mnoho naučit.

²⁵ Pokud se jedná o dokumenty, myslí se tím digitalizace, kdežto elektronizace je spojena s určitým procesem.

4.3 SWOT analýza v podmínkách České republiky

SWOT analýza je jedním ze základních nástrojů aplikovaných při analýze určitého prostředí. Je to metoda, pomocí níž je možno identifikovat silné (**Strengths**) a slabé (**Weaknesses**) stránky spolu s příležitostmi (**Opportunities**) a hrozbami (**Threats**) v určité oblasti. Vybranou oblastí v této části diplomové práce je Česká republika.

Na **silné stránky** lze pohlížet ze dvou pohledů – vnitřního a vnějšího. Vnitřní je možno chápat jako interní záležitosti matriky a vnější jako jejich vystupování vůči občanům a ostatním. Vnitřní pohled je těžko soudit, pokud člověk neupracuje uvnitř matričního úřadu, ale existence přehledného **matričního zákona** a **prováděcích vyhlášek** je v určitých oblastech určitě pozitivem. U externího pohledu lze zmínit to, že vznikla **kniha registrovaného partnerství**, která není ve všech státech; dále možnost nalezení **matrik na internetu** a komunikace s nimi prostřednictvím e-mailů, existence e-podatelný, datových schránek, Czech POINTU je také pozitivem, a díky digitalizaci dochází k **snížení nákladů** na skladování a papírování.

V dnešní době se dbá na vzdělávání zaměstnanců veřejné správy a tudíž i na jejich cizojazyčné schopnosti. Od 1. května 2004, kdy se Česká republika stala součástí Evropské unie, začala také i častější spolupráce s ostatními státy. Díky tomu lze vidět **slabé stránky** především v **jazykové vybavenosti** webových portálů, které jsou převážně v českém jazyce, a to dokonce i zvláštní matrika, jež se zabývá událostmi vzniklými mimo území ČR. Dalším velkým problémem je **nadměrná byrokracie a komunikace** nejen uvnitř úřadu, ale také s občany. Lidé musí strávit na úřadu příliš mnoho času. Když chce občan vyřídit nějakou záležitost např. uzavření manželství, tak to elektronicky nelze a musí se dostavit osobně s originálními doklady. **Úředníci** jsou velmi často nepříjemní, neochotní, zabývají se pouze určitou činností. Na českých matrikách **neexistuje kniha pro příčiny smrti**, která by mohla sloužit pro další účely různých zdravotnických výzkumů. Českému **matrikáři** stačí, když vykoná zkoušku odborné způsobilosti, ale neskládá žádný slib, což by bylo z právního pohledu určitě důvěryhodnější. Matriky nemají ze zákona **statut veřejné listiny**, díky kterému ztrácí vysoký stupeň právní jistoty.

Příležitosti jsou zejména v začínající **elektronizaci** na úseku matričních úřadů, díky které bude komunikace a služby ve směru k občanům jednodušší, přesnější, efektivnější, rychlejší, nebudou nuceni překládat dosud potřebné doklady, ušetří čas strávený čekáním na úřadech, sníží se tím byrokracie, budou si moci o něco zažádat i mimo pracovní hodiny i dny, a dokonce i na jakémkoli matričním úřadě. Díky elektronizaci se budou lépe vytvářet

statistiky provedených úkonů a bude vyřešeno více požadavků. Pomocí **projektů**, které probíhají mezi Českou republikou a Rakouskem, se může kvalita a **dostupnost** v této oblasti rychle zvýšit a pokročit vpřed.

Hrozby je možné zaznamenat v souvislosti s diskutovaným problémem a to je počet matrik na našem území a počet jejich zpracovaných událostí. Prvním návrhem Ministerstva vnitra bylo **zrušení matričních úřadů**, kde je méně než 20 událostí za rok. Při analýze se ale zjistilo, že by se počet snížil skoro o polovinu, takže se počet událostí předběžně schválil na méně než pět za rok. Dalším myšlenou ministerstva je zrušení obcí s pověřeným obecním úřadem a jejich kompetence by přešla na obce s rozšířenou působností. To vše pravděpodobně povede ke **snížování počtu úředníků** a možná je i k **snížení dostupnosti** díky zvýšení počtu občanů připadajících na jednu matriku. Další hrozbou je i **elektronizace**, protože ti, kteří si udrží svou pracovní pozici, se budou muset dále vzdělávat na programy potřebné k této inovaci. Vzhledem k financím vloženým do tohoto projektu může dojít k prohloubení veřejného dluhu. Žádosti budou muset obsahovat elektronický podpis, tudíž „**starší lidé**“ budou v tomto směru znevýhodněni. Hrozba se může ukázat i v oblasti **zabezpečení**, jelikož v dnešní době bohužel existuje spousta lidí, tzv. hackerů, kteří se rádi dostávají do počítačových systémů a zneužívají získané informace.

5 ZÁVĚR

V České republice se od roku 1989 uskutečnilo mnoho změn. Největší pozornost je věnována kvalitě veřejné správy a její důležité součásti, kterou je dostupnost. Je nepostradatelná z důvodu dnešních trendů, jimiž jsou nedostatek času, požadavek na rychlé, snadné a bezchybné vyřízení a stále se rozvíjející informační systémy. Na tyto slabiny se snaží postupně reagovat Ministerstvo vnitra, které realizuje různé projekty, díky nimž se veřejná správa na různých úsecích neustále zkvalitňuje.

Diplomová práce se zaměřuje na problematiku týkající se územní a elektronické dostupnosti v oblasti veřejné správy na úseku matričních úřadů. Již v úvodu byl stanoven cíl a zvoleny konkrétní vědecké metody a postupy. Cílem této diplomové práce bylo zhodnotit úroveň dostupnosti matričních úřadů v České republice v porovnání s dostupností matričních úřadů Slovenské republiky a Rakouska, a to na základě zvolených parametrů územní a elektronické dostupnosti.

K naplnění výše stanoveného cíle byly formulovány dvě hypotézy a zvoleny vědecké metody, jimiž byly rešerše odborné literatury v oblasti řešeného tématu, deskriptivní analýza odborných zdrojů, komparativní analýza územní a elektronické dostupnosti na úseku matričních úřadů u vybraných zemí a sumarizace poznatků s návrhy na zlepšení pomocí SWOT analýzy v podmínkách České republiky.

Druhá kapitola řešila teoretickou otázku veřejné správy a její dostupnosti. Byl zmíněn vývoj reformy veřejné správy a charakterizován systém nynější veřejné správy na našem území. Další kapitola se věnovala jen matrikám ve vybraných státech. Byla nastíněna historie matrik jednotlivých zemí a současné interní i externí činnosti matrik se zaměřením na trend digitalizace a elektronizace v této oblasti. A ve čtvrté kapitole byla prakticky řešena daná problematika. Došlo k zhodnocení dostupnosti matrik ve vybraných zemích a to územní a elektronické. Vše na základě zjištěných dat a informací, které byly navzájem porovnány. Na konci byla provedena SWOT analýza a zmíněn budoucí záměr Ministerstva vnitra České republiky o snižování počtu matrik, který bude mít za následek nemalé změny.

K naplnění stanoveného cíle byly formulovány dvě hypotézy. Hypotéza č. 1: „*Územní dostupnost matričních úřadů v České republice je vyšší než územní dostupnost matričních úřadů na Slovensku a v Rakousku*“. Hypotéza č. 2: „*Elektronická dostupnost matričních úřadů v České republice je na srovnatelné úrovni s elektronickou dostupností matričních úřadů na Slovensku a Rakousku*.“ Ani jedna z těchto hypotéz se nepotvrdila. Územní

dostupnost matričních úřadů v České republice je nejhorší z vybraných států a v budoucnu tomu nebude určitě jinak. V době nařízených úspor ve státní správě v souvislosti se snižováním zadluženosti veřejných rozpočtů je záměrem Ministerstva vnitra snižování matričních úřadů na území našeho státu. V elektronické dostupnosti na tom není Česká republika nejhůře, i když je Rakousko kus před ní. Existují zde datové schránky, e-podatelný, Czech POINT, je možnost stažení potřebných formulářů z webových stránek, ale stále si lidé musí vyžádané doklady vyzvedávat osobně, jelikož elektronickým zasláním a poté vtištěním by ztratily právní platnost.

Nakonec bych doporučila, aby Česká republika nejprve udělala průzkum mezi občany, co se týká územní dostupnosti matričních úřadů, a až pak začala jednat neboli snižovat jejich počty. Možná se tímto zmenší výdaje z veřejného rozpočtu, ale budou nižší, než výdaje na podporu v nezaměstnanosti těchto lidí bez práce? Bude i přesto zaručena alespoň nynější dostupnost? Odpovědi na tyto otázky jsou zatím otevřené. U elektronické dostupnosti bych navrhovala vylepšit webové portály nejen rozšířením cizích jazyků, ale aby byly přístupné i pro handicapované občany, především pro zrakově postižené a to pomocí zvukových systémů. Po zkušenosti se získáváním informací z českých úřadů, zejména z Ministerstva vnitra ČR, ve srovnání se Slovenskem a Rakouskem by bylo velice přínosné, kdyby úředníci zkvalitnili svou komunikaci s lidmi, jak telefonickou, tak elektronickou, a neodkazovali se na zákon, který jim umožňuje odpovědět do třiceti dní. I poté se člověk dočká velice strohé a nedostačující odpovědi. Snížení byrokracie by bylo určitě také velkým přínosem vzhledem k dostupnosti v našem státě. Veškeré zmíněné nedostatky by mohla vyřešit elektronická karta občana, která již funguje v Rakousku.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

a) Odborné knihy

1 autor

- [1] DOLEŽALOVÁ, Hana. *Základy jakosti*. České Budějovice: Jihočeská univerzita – Ekonomická fakulta, 2012. 167 s. ISBN 978-80-7394-339-4.
- [2] HALÁSEK, Dušan. *Standardizace veřejných služeb*. Ostrava: VŠB – TU Ostrava, 2004. 152 s. ISBN 80-248-0685-1.
- [3] OCHRANA, František. *Veřejné služby – jejich poskytování, zadávání a hodnocení*. Praha: Ekopress, 2007. 167 s. ISBN 978-80-86929-31-6.
- [4] VRABKOVÁ, Iveta. *Perspektivy řízení kvality ve veřejné správě*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2013. 167 s. ISBN 978-80-248-2939-5.

Více autorů

- [5] BOVAIRD, Tony and Elke LÖFFLER. *Public management and Governance*. 2nd ed. London: Routledge, 2009. 374 p. ISBN 978-0-415-43043-2.
- [6] GOETSCH, L. David, Stanley DAVIS. *Quality Management for Organizational Excellence*. 7nd ed. London: PEARSON, 2012. 480 p. ISBN 978-0-13-287097-9.
- [7] HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní právo*. 8. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 826 s. ISBN 978-80-7179-254-3.
- [8] MAREK, Jiří, Pavel KAJML. *Metody moderního řízení organizací soukromého, veřejného i neziskového sektoru na bázi sociálního dialogu*. Praha: Oeconomica, 2012. 296 s. ISBN 978-80-905248-2-8.
- [9] METTERS, Richard, Kathryn King-METTERS, Madeleine PULLMAN and Steve WALTON. *Successful Service Operations Management*, 2e. London: Tomson, 2006. 406 p. ISBN 13-978-0324-31447-2.

- [10] Odbor dozoru a kontroly veřejné správy MV: kolektiv autorů. *Práva občanů obce (obecná část)*. 3. vyd. Praha: MV ČR, 2011. 166 s. ISBN 978-80-904579-0-4.
- [11] POTŮČEK, Martin a kol. *Veřejná politika*. Praha: SLON, 2005. 399 s. ISBN 80-86429-50-4.
- [12] PŮČEK, M., S. KOCOUREK, aj. *Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy - soubor příkladů*. Praha: MV ČR, 2005. 104 s. ISBN 80-239-6154-3.
- [13] REKTOŘÍK, Jaroslav; Jan ŠELEŠOVSKÝ a kol. *Kontrolní systémy veřejné správy a veřejného sektoru*. Praha: EKOPRESS, 2003. 214 s. ISBN 80-86119-72-6.
- [14] Sborník příspěvků. *Reforma veřejné správy*. Praha: ASPI, a.s., 2007. 380 s. ISBN 978-80-7357-300-3.
- [15] WOKOUN, René, Pavel MATES. *Management regionální politiky a reforma veřejné správy*. Praha: LINDE PRAHA, a.s., 2006. 351 s. ISBN 80-7201-608-3.

b) Elektronické dokumenty

- [16] DIGITALIZACE MATRIK. [online], [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.genealogie.cz/aktivity/digitalizace/>.
- [17] DIGITALIZACE ARCHIVÁLIÍ. [online], [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.soapraha.cz/?archiv=6&page=digitalizovane-archivalie>.
- [18] ELEKTRONICKÁ KARTA OBČANA. [online], [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: www.buergerkarte.at.
- [19] HISTORIE MATRIK V ČESKÉ REPUBLICE. [online], [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.genea.cz/informace/badani-v-archivu/matriky/>.

- [20] HISTORIE MATRIK VE SLOVENSKÉ REPUBLICE. [online], [cit. 2012-10-12]. Dostupné z: <http://referaty.atlas.sk/prakticke-pomocky/soc/36517/historia-vznik-a-vyvoj-matrik>.
- [21] HISTORIE MATRIK V RAKOUSKU. [online], [cit. 2013-03-02]. Dostupné z: http://webneu.standesbeamte.at/gemeindeamt/download/221148010_1.pdf.
- [22] KOVÁŘ, Jiří, Iveta VRABKOVÁ. Veřejná správa. Ostrava, 2008. Studijní materiál. VŠB-TU Ostrava, Ekonomická fakulta. Katedra veřejné ekonomiky. Dostupné z: <http://moodle.vsb.cz/vyuka/course/view.php?id=306>.
- [23] MATRIČNÍ ÚŘADY. [online], [cit. 2013-03-08]. Dostupné z: <http://urady.statnisprava.cz/rstsp/ciselniky.nsf/i/d0054>.
- [24] MATRIKA A MATRIČNÍ KNIHY. [online], [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.kcprymarov.estranky.cz/clanky/historie/demograficke-udalosti-a-zmeny-ve-vedeni-matricnich-knih-u-nas.html>.
- [25] MINISTERSTVO VNITRA SLOVENSKÉ REPUBLIKY. [online], [cit. 2013-04-10]. Dostupné z: <http://arc.vsnet.sk/GISApl/src/viewer/viewer.jsp?menu=matriky.jsp&aplikacia=5>.
- [26] MINISTERSTVO VNITRA SLOVENSKÉ REPUBLIKY. [online], [cit. 2012-12-10]. Dostupné z: <http://www.minv.sk/?matriky>.
- [27] NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY. [online], [cit. 2012-10-12]. Dostupné z: http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/1296209250_strategie-npk-2011-2015-pdf.pdf.
- [28] PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY. [online], [cit. 2012-04-20]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49658&recShow=0&fulltext=matri~C4~8Dn~C3~AD~20~C3~BA~C5~99ad&nr=&part=&name=&rpp=15#parCnt>.

- [29] PRÁVNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM ÚŘADU SPOLKOVÉHO KANCLÉŘE. [online], [cit. 2013-03-02]. Dostupné z: <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10005556>.
- [30] PRINCIPY DOBRÉ SPRÁVY. [online], [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/pripady-a-stanoviska-ochrance/principy-dobre-spravy/>.
- [31] PROJEKT ČESKÉ REPUBLIKY A RAKOUSKA. [online], [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: <http://actapublica.eu/>.
- [32] PROJEKT NÁRODNÍ DIGITÁLNÍ ARCHIV. [online], [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: <http://www.osf-mvcr.cz/digitalizace-a-elektronizace-vstupuje-take-do-archivu?highlightWords=digitalizace>.
- [33] REFORMA VEŘEJNÉ SPRÁVY. [online], [cit. 2012-12-08]. Dostupné z: <http://www.regionalka.wz.cz/spravni%20veda/vyvoj%20VS.htm>.
- [34] SLOVENSKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online], [cit. 2013-03-03]. Dostupné z: <http://app.statistics.sk/mosmis/sk/run.html>.
- [35] SPOLKOVÉ ZEMĚ RAKOUSKA. [online], [cit. 2013-04-10]. Dostupné z: <http://www.stopem.eu/znacky/mapy/A-map.gif>.
- [36] SPRÁVNÍ ČLENĚNÍ ČR. [online], [cit. 2013-04-10]. Dostupné z: <http://www.topograf.cz/mapa-spravniho-cleneni-cr>.
- [37] STRATEGIE MEZINÁRODNÍ KONKURENCESCHOPNOSTI ČR. [online], [cit. 2013-02-08]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/strategie-konkurenceschopnosti-cr-7294.html#!>.
- [38] ZVLÁŠTNÍ MATRIKA. [online], [cit. 2012-04-22]. Dostupné z: <http://www.minv.sk/?osobitna-matrika>.

c) **Zákony a jiné právní předpisy**

- [39] Vyhláška č. 302 ze dne 20. října 1994, kterou se provádí zákon č. 154/1994 Z. z., o matrikách, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2006-420>.
- [40] Vyhláška č. 207 ze dne 8. června 2000, kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=51403&nr=207~2F2001~20Sb.&rpp=15#local-content>.
- [41] Vyhláška č. 529 ze dne 10. prosince 2001, kterou se ustanovují územní obvody matričních úřadů, ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/2001-529>.
- [42] Konsolidovaný federální zákon č. 60 ze dne 19. ledna 1983 o úpravě záležitostí civilního stavu, včetně způsobu vedení matričních knih a o změně a doplnění dalších zákonů. Dostupné z: <http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10005556>.
- [43] Zákon č. 154 ze dne 27. května 1994 o matrikách a o změně a doplnění dalších zákonů. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/1994-154>.
- [44] Zákon č. 301 ze dne 2. srpna 2000 o matrikách, jménu a příjmení a o změně a doplnění dalších zákonů. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=49658&fulltext=&nr=301~2F2000~20Sb.&part=&name=&rpp=15#local-content>.
- [45] Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně a doplnění dalších zákonů. Dostupné z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>.
- [46] Zákon č. 115 ze dne 26. ledna 2006 o registrovaném partnerství a o změně a doplnění dalších zákonů. Dostupné

z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonStruct.jsp?idBiblio=62343&fulltext=&nr=115~2F2006&part=&name=&rpp=15#local-content>.

SEZNAM ZKRATEK

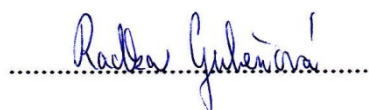
BGBL	Spolková sbírka zákonů
CAF	Common Assessment Framework
Czech POINT	Český podací ověřovací informační národní terminál
ČR	Česká republika
dRGB	Německá říšská sbírka zákonů
EFQM	European Foundation for Quality Management
EMAS	Eco-Management and Audit Scheme
EIPA	Evropský institut veřejné správy
EU	Evropská unie
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
PStG	Vyhláška o matričních záležitostech
SNR	Slovenská národní rada
SOA	Státní oblastní archiv
StGBL	Německý trestní zákoník
TQM	Total quality management
ÚLVS	Úřad pro legislativu a veřejnou správu
ÚSC	Územní samosprávné celky
VÚSC	Vyšší územně samosprávné celky
ZMR	Centrální evidence obyvatel v Rakousku

Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že diplomová práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 26. 04. 2013



Bc. Radka Grebeňová

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Historický a současný pohled na zákazníka

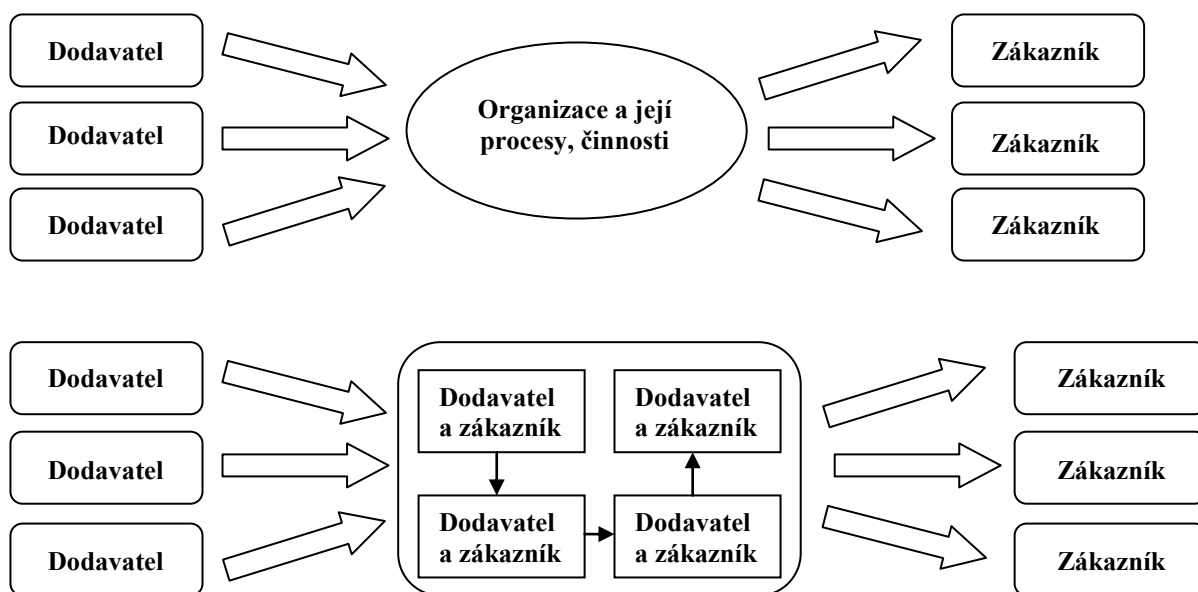
Příloha 2: Mapa českých správních obvodů matrik

Příloha 3: Mapa slovenských správních obvodů matrik

Příloha 4: Mapa rakouských spolkových zemí s počtem matrik

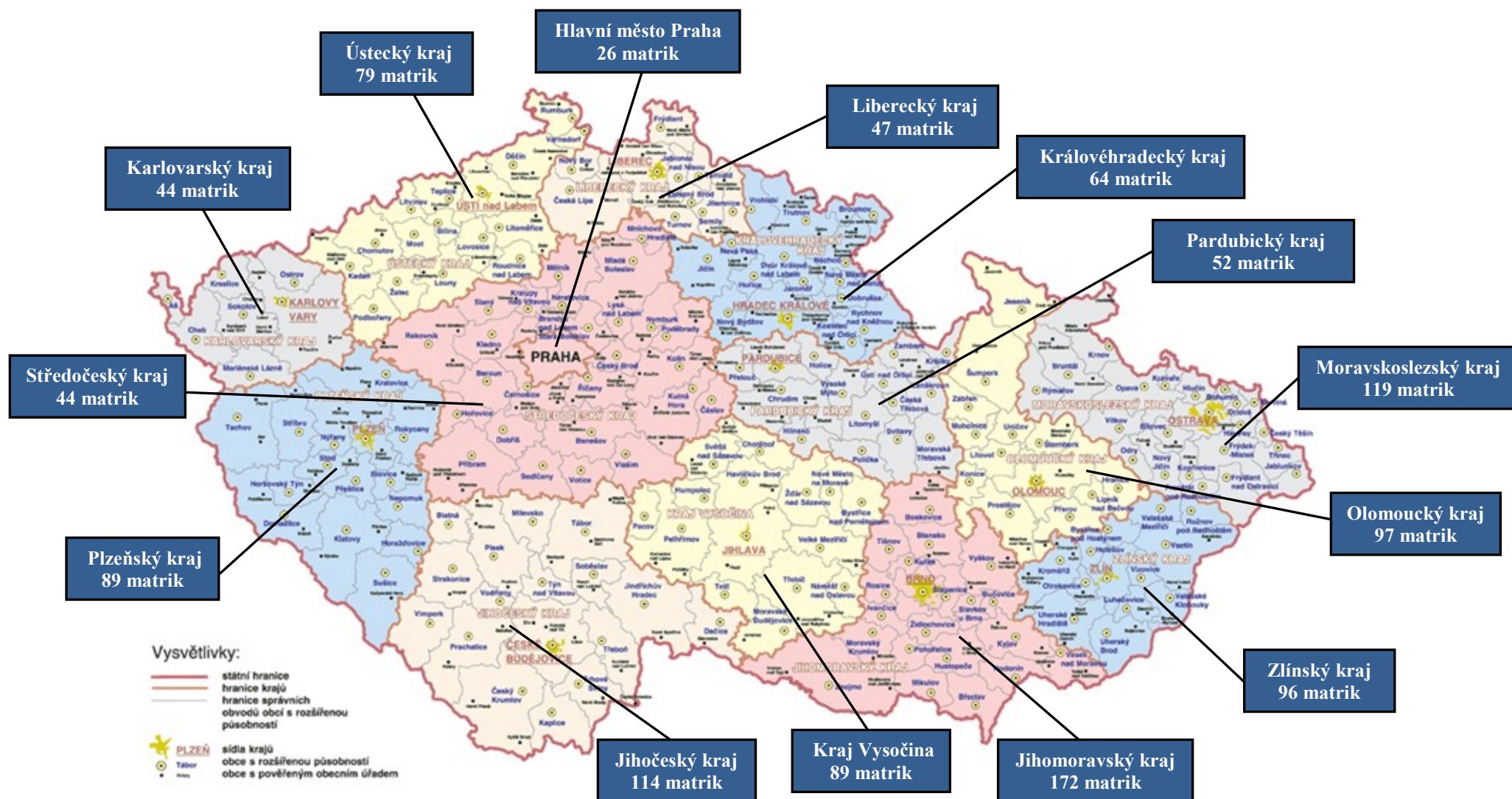
Příloha 5: Elektronická dostupnost vybraných matrik

Příloha 1: Historický a současný pohled na zákazníka



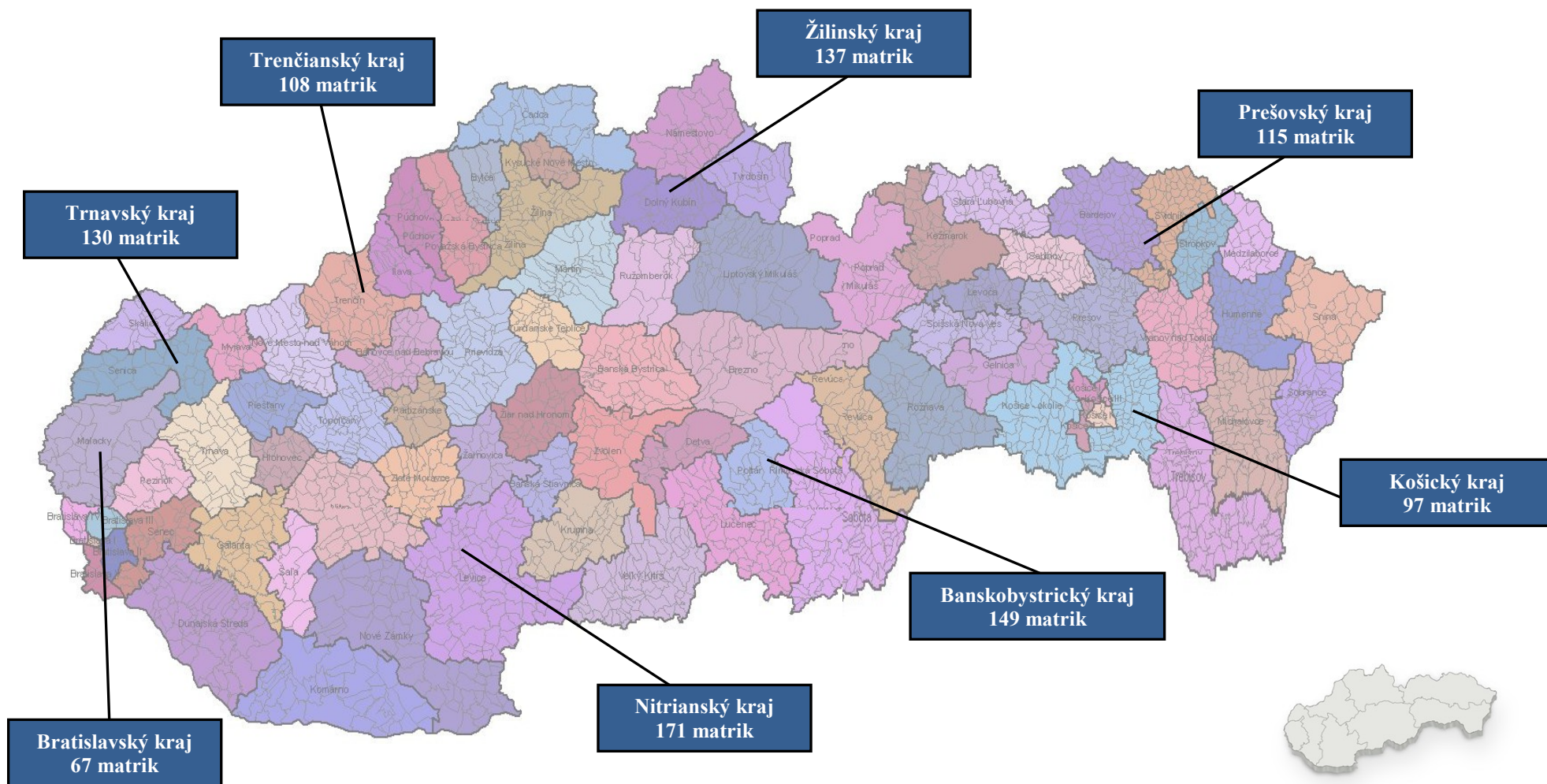
Pramen: GOETSCH, L. David, Stanley DAVIS. *Quality Management for Organizational Excellence*. (2012, s. 96-97). Vlastní zpracování.

Příloha 2: Mapa českých správních obvodů matrik



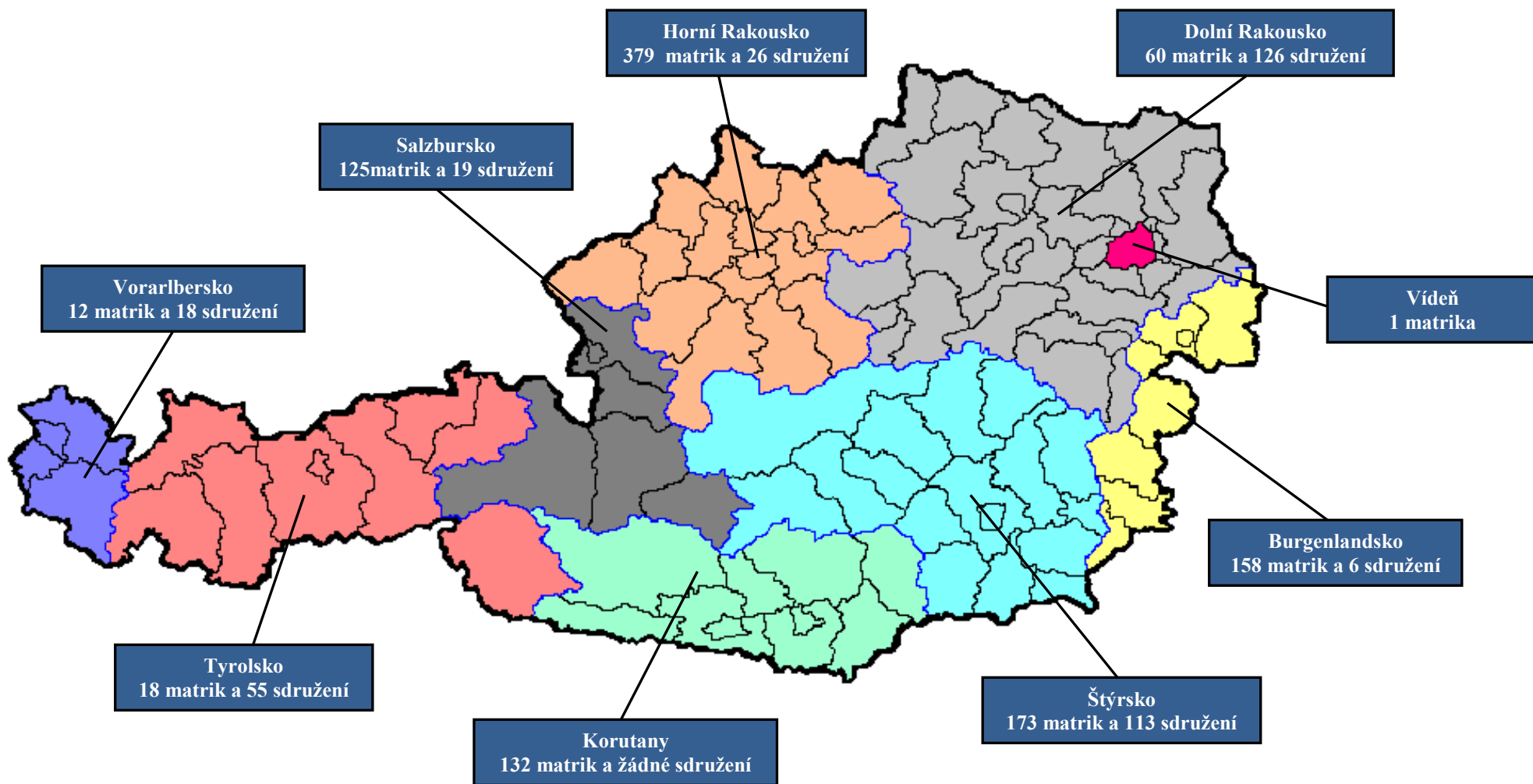
Pramen: SPRÁVNÍ ČLENĚNÍ ČR. Dostupné z: <http://www.topograf.cz/mapa-spravniho-cleneni-cr>.

Příloha 3: Mapa slovenských správních obvodů matrik



Pramen: MINISTERSTVO VNITRA SLOVENSKE REPUBLIKY. Dostupné z: <http://arc.vsnet.sk/GISApI/src/viewer/viewer.jsp?menu=matriky.jsp&aplikacia=5>.

Příloha 4: Mapa rakouských spolkových zemí s počtem matričních úřadů



Pramen: SPOLKOVÉ ZEMĚ RAKOUSKA. Dostupné z: <http://www.stopem.eu/znacky/mapy/A-map.gif>. Vlastní zpracování.

Příloha 5: Elektronická dostupnost vybraných matrik

	Česká republika	Slovenská republika	Rakousko
Doba uložení knihy narození	100	100	100
Doba uložení knihy manželství	75	100	60
Doba uložení knihy úmrtí	75	100	30
Matrika - veřejná listina	ne	ano	ano
Jazyková vybavenost internetových stránek matrik	převážně český jazyk (někdy i anglický a německý)	převážně slovenský jazyk (někdy i anglický a německý jazyk)	převážně německý jazyk (někdy anglický jazyk)
Jazyková vybavenost internetových stránek zvláštní matriky	Brno - český jazyk	Bratislava - slovenský, anglický a německý jazyk	Vídeň- německý, anglický, turecký, bosenský, chorvatský, srbský jazyk
Formuláře k stažení na internetových stránkách	ano	ne	ano
Datové schránky	ano - povinně	ne	ano - nepovinně
Check POINT	ano – Czech POINT	ne	ne
E-Podatelná	ano	ne	ano
Začátek digitalizace	2007	2008	od 80. let
Začátek elektronizace	2009	2012	od 80. let
Elektronická karta	ne	ne	ano - od r. 2000
Elektronická komunikace	ano	ano	ano
Elektronické vyřízení požadavku	ne	ne	ano
Přizpůsobení pro handicapované občany	ne	ne	ano

Pramen: Vlastní zpracování ze získaných informací.